85-0327/

Annual Report, Privacy Commissioner, 1983-84

The Privacy Commissioner of Canada
112 Kent Street, 14th Floor
Ottawa, Ontario
K1A 1H3

(613) 995-2410 — Collect calls are accepted and the switchboard is open from 7:30 a.m. to 6:00 p.m., Ottawa time.

© Minister of Supply and Services Canada 1984

Cat. No. IP 30-1/1984

ISBN 0-662-53143-4

"... the privacy of individuals and their right of access to records containing personal information concerning them for any purpose including the purpose of ensuring accuracy and completeness should be protected to the greatest extent consistent with the public interest."

Section 2(b),
Canadian Human
Rights Act
(repealed July 1, 1983)

"The purpose of this act is to extend the present laws of Canada that protect the privacy of individuals with respect to personal information about themselves held by a government institution and that provide individuals with a right of access to such information."

Section 2,
Privacy Act,
effective July 1, 1983

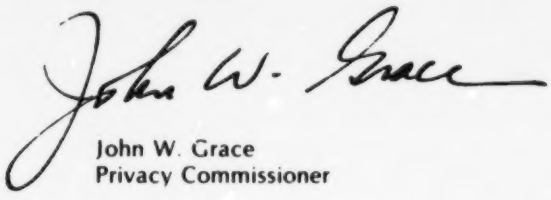
The Honourable M. Riel
The Speaker
The Senate
Ottawa

June 29, 1984

Dear Mr. Riel:

I have the honour to submit to Parliament my first annual report. This report covers the period from July 1, 1983, until March 31, 1984.

Yours sincerely,



John W. Grace
Privacy Commissioner

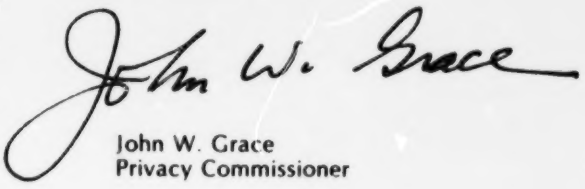
The Honourable L. Francis
The Speaker
The House of Commons
Ottawa

June 29, 1984

Dear Mr. Francis:

I have the honour to submit to Parliament my first annual report. This report covers the period from July 1, 1983, until March 31, 1984.

Yours sincerely,



John W. Grace
Privacy Commissioner

Contents

Mandate 1
A Need for Access 2
After July 1, 1983, The New Act 6
The Privacy Professionals 9
Complaints 12
Notifying the Commissioner 19
Corporate Management 20
The Privacy Act and You 21
Appendices
I Organization Chart 25
II Information Request Form 26
III Government Institutions Covered by the Act 27

Mandate

The *Privacy Act* is the law which gives individuals access to their personal information held by the federal government. The Act took effect on July 1, 1983, and is an expansion of the privacy protection formerly contained in Part IV of the Canadian Human Rights Act. The new Act protects individuals' privacy by limiting those who may see the information and gives individuals some control over the government's collection and use of the information.

The Act also sets out the principles of fair information practices. These principles require government institutions to collect only as much information as they need to operate their programs; whenever possible to collect the information directly from the individual concerned, and to tell the individual how it will be used.

Canadian citizens and permanent residents may now ask to see all information about them, not just that which has been gathered for an "administrative purpose". Having requested the information, individuals may now complain to the Privacy Commissioner if:

- they are denied some or all of the information;
- they are denied the right to correct some of the information on the file — or to annotate it;
- the department takes longer than the initial 30 or maximum 60 days to provide the information;
- the Index's description of the contents of information banks is deficient in some way;
- the department's listing in the Index does not describe all the uses it makes of personal information;
- an institution is collecting, keeping or disposing of personal information in a way which contravenes the *Privacy Act*.

The Act provides for a Privacy Commissioner who investigates complaints from individuals who believe that they have been denied their privacy rights. The Commissioner's investigators may examine all files (including those in closed banks) except confidences of the Queen's Privy Council to ensure that government institutions are complying with the Act.

A list of the approximately 2,200 federal personal information banks is contained in the Personal Information Index, copies of which are kept in public libraries, Canada Service Bureaus in large cities, and post offices. The Index describes what each department does, what type of information it collects, and who individuals should contact if they wish to see their files. Application forms are kept alongside copies of the Index. There is no charge to see personal files.

Annual Report
Privacy Commissioner
1983-84

A Need for Access

Who steals my purse steals trash. . .
But he that filches from me my good
name robs me of that which not
enriches him, and makes me poor
indeed.

Shakespeare, Othello,
Act III, Scene iii

The first report to Parliament of a new Privacy Commissioner under a new *Privacy Act* demands more than a survey of the new legislation, a statistical accounting of the number of complaints received and a description of statutory obligations discharged.

Of course, such information is essential: Parliament should know how Canadians are using the *Privacy Act* and how the office of the Privacy Commissioner responds to the cases received.

Indeed, statistics are not abstractions. They represent individuals and their concerns; that is the important thing about these figures.

The fact that more complaints (198) were received by the Privacy Commissioner in the first nine months of the Act than in a full year under the previous privacy legislation is evidence more of the growing sensitivity to privacy rights than proof that the office has been busy.

Any annual report always has the figures and the charts; specific cases and particular comments. After longer experience a general statement may be attempted on the privacy state of the nation. For this first report the principal larger obligation is to make a profession of privacy faith and to provide an initial statement of how the Privacy Commissioner sees his role.

The Commissioner as ombudsman

In providing for a Privacy Commissioner, the architects of the Canadian legislation made a compromise. They had before them the American precedent of a privacy act with no overseeing commissioner, and the European model of privacy (or data) commissioners with the authority to supervise the collection and uses of personal information by both the public and private sectors.

The compromise was to put a Commissioner in place, not to grant licences or to make binding decisions, but, among other things, in the hope of preventing excessive (and expensive) recourse to the courts in search of privacy justice. In this function the Commissioner becomes a specialized ombudsman for privacy, the single voice in the federal government with a mandate to speak on behalf of privacy rights.

The first responsibility of the Privacy Commissioner is to see that the *Privacy Act* is properly applied; above all that individuals receive the full rights to which they are entitled. The Commissioner will investigate on behalf of complainants, taking up their cases and making representations on their behalf.

The Commissioner and his office will assist individuals in their use of the *Privacy Act*. Technically deficient applications or complaints made under the wrong section of the legislation should not be allowed to diminish a person's rights. In the same way, of course, privacy rights are not enlarged because of misapplication of the Act by the information-holders. Privacy issues are too important to be decided by technicalities. If he were to stand by and allow that, the Privacy Commissioner would be abdicating his responsibility.

Privacy rights are not absolute. The *Privacy Act* recognizes competing claims, a fact which defines and constrains the Commissioner's role as ombudsman acting on behalf of individuals. He must be servant of his Act.

The primacy of privacy

Within the confines of the *Privacy Act* the Privacy Commissioner will be on the side of protecting personal information and helping a person's access to his own. He is not called "Privacy" Commissioner to be a non-combattant in the endless war between the individual's claim to privacy and the state's need to regulate. Both are legitimate claims. But the balance should be struck and priorities established by legislators and not by the Privacy Commissioner.

Privacy gives way to competing social values, for example, to the claims of national security and justice, when the legitimacy of such claims has been established. But the contest is often even and the choice difficult.

The Privacy Commissioner will assert the privacy claim, and only this claim. That does not mean the Commissioner is unmindful of or insensitive to other values and interests. But they will be for others to assert. If the Privacy Commissioner does not speak up for privacy, who does? In the long term, the effectiveness of the office of the Privacy Commissioner may depend as much upon a consistent, careful enunciation of privacy values as on how it discharges its narrower juridical function.

What kind of Privacy Commissioner would remain silent in the face of the threat to a citizen's privacy rights posed by the technique of linking computer files? The surreptitious matching of personal information collected for different purposes and contained on different computers could be as destructive of privacy as wiretapping telephone conversations. No evidence of improper computer-matching by federal authorities has come to the attention of the Privacy Commissioner and the *Privacy Act* is silent on computer-matching as such.

But the Act does make the Privacy Commissioner responsible for ensuring compliance with the principles set forth in the legislation. One of the principles is that such information should be used only for the purpose for which it was collected. The Privacy Commissioner does not need to wait for a complaint before launching an investigation or sounding a privacy warning. Indeed, he should not and he will not.

When computers are linked

The pressure is mounting to make computer-matching a standard investigatory technique. It is inevitable that governments will want to put the full potential of the computer to use not only in the name of efficiency but for apprehending, for example, tax evaders or welfare cheats. No one will quarrel with that objective. Computer-matching to detect what is called economic crime is in fact now being carried out routinely in many foreign jurisdictions.

The privacy concern must address the adequacy of safeguards to prevent violations of personal privacy. That computer-matching is carried on in the name of efficiency, good government and law enforcement makes it potentially a more, not less, dangerous instrument in the state's hands.

In Canada unauthorized wiretapping of electronic communications is prohibited by a part of the Criminal Code dealing with invasion of privacy. Any application by police for authorized wiretapping must be signed either by a judge, a provincial attorney general or the Solicitor General of Canada. Supporting reasons must be given for each wiretap and Parliament is provided with an annual accounting of the number of authorizations granted.

Critics continue to argue that the control is too loose and wiretapping authorizations are granted too easily. Yet covert computer linkage with unauthorized data matching is a form of search and seizure about which privacy advocates should be sounding alarms to both the government and the public. Such intrusions upon personal records should be subject to procedural safeguards at least as rigorous in their own way as those covering wiretapping to detect criminal activity or the search and seizure of property.

If there are no such safeguards, there is the danger that these computers will, of course, function mindlessly and without discrimination, as mere machines must do. We will have created "The Technological Society" which Jacques Ellul warned about, the society in which "to be sure of apprehending the criminal, it is necessary that everyone be supervised."

The *Privacy Act* is a testimony that Parliament does not want Canadians to be supervised by computers, specifically by government computers, and does not want government trafficking in personal information.

A question of dignity

Societies which treat privacy with contempt and use personal information as a cheap commodity will sooner or later hold the same attitudes towards their citizens. Privacy, therefore, is not simply a precious and often irreplaceable human resource; respect for privacy is the acknowledgment of respect for human dignity and of the individuality of man.

The source for a concern with privacy is an innate respect for personhood. Privacy is the ultimate minority protection. That is why the claim of privacy is so much more than a cry to be left alone or a fashionable obsession.

In 1984 it has become trite to say that personal privacy is threatened as never before in human history. Yet the very triteness is a reason for optimism, though not over-confidence. The confluence of new technologies with ever-insistent claims of the state to know, to be efficient, or both, has changed the quantitive and qualitative nature of the problem. That must be said and recognized. However, a growing sensitization towards both the threat to and the values of privacy has occurred at the same time.

It is important that balances be kept. A free press, by its very nature, violates personal privacy; yet no one deserves to be taken seriously who suggests that the right to free speech should be subjugated totally to the priority of personal privacy. The claims for privacy are valid and abiding enough not to require over-statement.

The *Privacy Act* does not make extravagant claims. The fact that they are modest should make them more realizable. The first months of the Act's operation should be reassuring to Parliament. Important privacy principles have been put in place and they are working. The way to start protecting privacy is to recognize that it could easily become an endangered species.

After July 1, 1983, The New Act

"It seems odd that the application of a technique designed to liberate men from the machine should end in subjecting them the more harshly to it."

Jacques Ellul
The Technological Society

The role of the Privacy Commissioner has been set forth carefully in the *Privacy Act* and been given shape and substance by Inger Hansen, in her pioneering work under Part IV of the Canadian Human Rights Act which contained Canada's privacy legislation from 1978 to 1983.

The traditions and standards which she established have been of inestimable value in providing wise precedents. The ombudsman's role has been widely recognized and respected for its rigid independence. The model has been provided and the example followed.

But this is the first annual report made to Parliament by the Privacy Commissioner. (The reports required by Section 60 of the Canadian Human Rights Act were to the Minister of Justice.) The privilege of a direct report and the fact that, on July 1, 1983, privacy was given its own act, no longer being an appendage to other legislation, signifies the new status Parliament conferred upon the value of personal privacy.

Of course, Parliament went beyond making a formal change which could be criticized, rightly, as mere cosmetics. The Act, in its own words, extends "the present laws of Canada that protect the privacy of individuals with respect to personal information about them held by government institutions and that provide individuals with the right of access to such information."

The extensions are significant. The Act expands the rights of individuals to gain access to personal information. Previously, there was a right to see only personal information used for specific administrative purposes. Now there is no such limiting test. Moreover, Canadians now have the right of access not only to their personal information contained in the published register of information banks — newly printed and expanded — but also to any other "reasonably retrievable" personal information about themselves held in any form in government sources.

The Act covers more federal institutions than did its predecessor, though creatures of the Crown, such as the CBC, CNR and Air Canada, which compete in the market place, remain outside its provisions.

Under Part IV of the Canadian Human Rights Act, Parliament had instructed that responses to requests for personal information be made within a reasonable time. The *Privacy Act* now sets a 30-day response period which, for good reason and upon notice, may be extended to 60 days. If the response to a request is not forthcoming within the time limits set out in the Act, the lateness in providing information is, by operation of law, deemed to be a refusal of access.

Another significant difference between the old and new privacy regimes: for the first time an individual who has been refused access to personal information can, after an investigation by the Privacy Commissioner, ask the Federal Court to review the department's refusal.

Since the Privacy Commissioner, as before, can only recommend, the fact that the courts can now enforce a privacy ruling gives new substance to the *Privacy Act*.

The Privacy Commissioner may appear in court on behalf of anyone who has applied for federal court review, paying costs if he deems it appropriate.

The Commissioner as auditor

For the first time, the Privacy Commissioner has been given a mandate to go beyond an essentially passive role of responding to complaints. Not only may the Privacy Commissioner initiate his own complaint, he now has the authority to investigate the record-keeping of federal departments.

This type of investigation, or auditing function, determines whether personal information is collected, held by, and disposed of by federal government institutions in accordance with the terms of the *Privacy Act*. This broadened mandate will challenge the ingenuity and the resources of the Privacy Commissioner's office.

The priorities imposed by the need to establish the office of the Privacy Commissioner and to keep up with the volume of individuals' complaints have inevitably delayed the start of the more discretionary process of conducting general investigations of records systems.

The challenge is to carry out effective auditing of diverse, complex and large systems without creating yet another formidable parallel bureaucracy. A methodology is required (and is being developed) to provide an assurance of credible audit results.

Highly specialized competence will be demanded of the compliance investigators. The sensitivity of the position, the newness of this function and the lack of available experienced practitioners made it impractical, if not impossible, to employ persons under contract to conduct the first audits. In addition to special skills, the Privacy Commissioner's investigators are required under the *Privacy Act* to have the same level of security clearance as the government staff who handle the records being accessed. As a result, no investigative audits have been made, nor will be made, until qualified permanent staff is in place.

The Privacy Commissioner places great store in the potential efficacy of his auditing role. The possibility that his office will examine personal information files on a systematic basis should spur the achievement across government of a professional standard of record-keeping in conformity with the principles of the *Privacy Act*.

Opening for business

Unlike with the auditing function, the Privacy Commissioner was able to receive and investigate complaints from the first day the *Privacy Act* became effective because experienced complaint investigators were available who had worked under Part IV of the Canadian Human Rights Act. They have provided a continuity and instant high level of competence without which the first period of the new office would have been immeasurably more difficult.

The Privacy Commissioner was also fortunate in being able to attract, on contractual basis, the services of other trained and experienced complaint investigators with the required security clearances. They also have brought dedication and competence to their work.

The nucleus of a support staff was put in place by the Treasury Board task force which did the initial planning for the Privacy Commissioner's office. This group was as essential as the first investigators in making effective operations possible from the very beginning. It was important for the credibility of a new act that no significant backlog of cases be created; there was none.

But the delay in filling the positions of permanent investigators has been a concern. This staffing has been slowed from the start by an abundance of candidates: some 650 having applied for the initial 13 positions on the Information and Privacy Commissioners' staffs.

This competition, open only to federal public servants, including the RCMP and the armed forces, is being conducted by the Public Service Commission. The assistance of the Commission has been estimable. But the complexity of the staffing procedures, however necessary that may be, has caused long and frustrating delays.

The end of the staffing process is not yet in sight. The inability to put in place key front-line personnel, upon whom the enterprise so heavily depends, is the chief disappointment of the first months of this office's operation.

The Privacy Professionals:

There is nothing more difficult to take in hand, more perilous to conduct or more uncertain in its success than to take the lead in the introduction of a new order of things.

Nicolo Machiavelli,
The Prince

The *Privacy Act* has imposed new demands and responsibilities upon federal government departments whose managers might have resented yet another regulator poking into their business. In fact, they have showed no signs of any such attitude. The Privacy Commissioner has received an unfailingly high level of co-operation and support.

One way to judge the commitment of senior public service managers to the Act and its principles is by the attention they give to the position of privacy co-ordinator. It is not enough that privacy co-ordinators be familiar with the *Privacy Act* and be ready to respond to queries and requests. Co-ordinators should become the privacy consciences of their departments, raising their colleagues' consciousness of privacy access and protection principles. To do this, co-ordinators should be in the mainstream of their organizations. The position of privacy co-ordinator should be coveted as highly desirable for career progress, demanding as it does sensitivity and advocacy skills as well as a department-wide knowledge of operating programs and activities.

Privacy co-ordinators should be encouraged to become privacy professionals, sharing their skills and insights with colleagues both inside and outside the public service.

Spreading the privacy gospel

The privacy community is small and highly-specialized. The office of the Privacy Commissioner has continued to expand lines of communication with that community, with academics, ombudsmen, members of Parliament, civil libertarians and business groups. As new technologies introduce their challenges and complexities, it is important for the Privacy Commissioner's office to keep close to those at the growing edge of privacy concerns. Such knowledge will be particularly useful in preparation for the parliamentary three-year review of the *Privacy Act*.

When the Act came into force last year the legislation received a burst of initial publicity. The arrival of the Orwellian year of 1984 resulted in more attention to the Act and the reasons why it exists. No public relations campaign could have generated more attention to Canada's privacy law, and all with no cost.

George Orwell or not, the overwhelming majority of Canadians have little or no knowledge of their rights under the *Privacy Act*. The perception that privacy is under assault and that government (and non-government) is intruding upon personal privacy is much more widespread than knowledge of the protection against such occurrences.

Yet the number of applications made under the *Privacy Act* was about right for the start-up period. A much larger volume of requests might have overburdened the system, causing inordinate delays which would have led to initial disillusionment and cynicism. As it is, two departments faced large numbers of requests which exceeded their ability to handle them without delays.

No mandate exists and no resources are provided for spreading the gospel of privacy. The Commissioner has accepted many invitations to speak and he visited five provinces in nine months. Next year he hopes to visit them all, as well as the Yukon and Northwest Territories. However, the speeches, the newspaper interviews and the appearances on television and radio programs will only marginally increase awareness of the *Privacy Act* and how it may be used.

Parliament may wish to consider whether the Privacy Commissioner should have a specific mandate, similar to that given the Commissioner of Official Languages, to explain the *Privacy Act* and to inform Canadians of their privacy rights.

When access is denied

The *Privacy Act* attempts to strike an appropriate balance between the individual's right to know and the state's right to withhold information in the national interest, for the legitimate demands of, for example, national security or criminal investigations. Thus, 19 (of some 2,200) personal information banks are closed; individuals may not have access to their files, if any, in these closed or "exempt" banks.

Though there may sometimes be argument over the justification for designating a specific bank as non-accessible, the principle of some closed information systems is generally accepted. What causes some frustration and cynicism about the efficacy of the *Privacy Act* are two consequences of having closed personal information banks.

The first consequence is the fact that the existence, or otherwise, of a complainant's file in a closed bank will neither be confirmed nor denied. Once the principle and need of exempt banks have been established, the logic of neither confirmation nor denial may be irrefutable. The knowledge of the existence or non-existence of a particular file could be vital information to a terrorist, a criminal or a spy. But logic sometimes does not soothe applicants who feel cheated by the *Privacy Act*.

The other consequence of closed banks causes more frustration. The Privacy Commissioner can make sure that the personal information in these banks is relevant to a department's or agency's mandate. That is an important and useful role. But no assurance can be given to individuals that information about them, which may be contained in a closed bank, is accurate and not maliciously or mistakenly compiled. The general right of correction cannot apply to information in the most sensitive of personal information files. The Privacy Commissioner is not able to confirm the truth or falsity of the contents of files, closed or open, nor should he be.

The result is a loss of credibility for the Act on the part of some complainants. Skepticism about the judgment and activities of security and law enforcement agencies may be healthy, even inevitable, in any society. Certainly it is part of the temper of the times. Whatever the reason, the skepticism has reduced some persons' acceptance of the *Privacy Act* as a useful instrument to protect the individual against harmful consequences of unknown or erroneous personal information in government hands.

Such an unfavourable perception of the Act is unfortunate and unfair. But it should be noted, even if no solution is possible.

A matter of credibility

A more widespread and more legitimate source of dissatisfaction with the functioning of the *Privacy Act* results from the insistence by some provinces on confidential treatment of all personal information obtained by federal government institutions from their governments.

Section 19(1) of the *Privacy Act* states: "19. (1) Subject to subsection (2), the head of a government institution shall refuse to disclose any personal information requested under subsection 12(1) that was obtained in confidence from
(a) the government of a foreign state or an institution thereof;
(b) an international organization of states or an institution thereof;
(c) the government of a province or an institution thereof; or
(d) a municipal or regional government established by or pursuant to an Act of the legislature of a province or an institution of such a government."

Ontario and Alberta have made particularly broad claims for confidentiality under this section. A federal government institution has no discretionary power in responding to such blanket claims. As a result, the *Privacy Act* now sometimes prevents an individual's access to personal information available as a matter of right under Part IV of the Canadian Human Rights Act.

The situation is particularly untenable in provinces where the Royal Canadian Mounted Police function as the provincial police. The result may be that a person in Alberta, for example, is prohibited from receiving information on something as innocuous as his record of parking offences.

The exchange of some confidential information between the provinces and the federal government is necessary in a federal system. But a blanket agreement covering all information received from a province is a promiscuous use of confidentiality.

While such an exemption would be correct in law, it is profoundly destructive of the credibility of the *Privacy Act*. However unfair it is to belittle the whole legislation because of a particular violation of the spirit of the Act, that will be the inevitable result if confidentiality claims are not made much more selectively.

The matter should not wait to be addressed until the parliamentary review. The Minister of Justice should draw the problem to the attention of his provincial colleagues, requesting their co-operation in protecting the integrity of the federal legislation. Without that co-operation we face the paradox of an expanded *Privacy Act* reducing individuals' rights.

Complaints

Somebody's watching me and I can't get no privacy.

Rockwell, Somebody's Watching Me
pub: Jobete Music Company Inc.
© Motown Record Corporation

By March 31, 1984, nine months after the new *Privacy Act* took effect, 198 individuals had complained to the Privacy Commissioner that government institutions were not complying with the law.

Approximately 57 per cent or 113 of the 198 files were investigated and completed by the end of the reporting period. Since complaints are filed by the individual's name each file may contain more than one complaint; thus the 113 files represent 141 completed investigations.

More than half of all complaints completed during the nine-month period concerned delays as responses to requests took more than the initial 30 or maximum 60 days specified in the Act.

The remaining 45 per cent of complaints alleged that the information had been misused; that they had been denied some, or all, of the information, or denied the right to correct or annotate the information.

None of the completed investigations concerned irregularities in the government's collection, retention or disposal of information nor the accuracy or completeness of the listing of banks in the Privacy Index.

The following case summaries illustrate the type of complaints the Privacy Commissioner's office dealt with during the first nine months of the new *Privacy Act*. Names have been omitted because the Act assures anyone filing a complaint that his or her identity will not be revealed and that the investigation will be conducted in private.

In all cases, the Privacy Commissioner advises the complainants of their right to have the matter reviewed by the Federal Court.

For a statistical breakdown of the complaints and investigation results see page 14. Statistics on the number of personal information requests received by each government institution

ORIGIN OF COMPLETED COMPLAINTS BY PROVINCE AND TERRITORY

Newfoundland	1
Prince Edward Island	
Nova Scotia	2
New Brunswick	4
Quebec	56
National Capital Region	3
Ontario	44
Manitoba	6
Saskatchewan	3
Alberta	12
British Columbia	10
Northwest Territories	
Yukon	
Outside Canada	
Total	141

will appear in its special annual report to Parliament on the administration of the *Privacy* and *Access to Information Acts*.

Correction or Annotation

This category includes complaints that individuals have been unable to correct what they believe are errors in government files or to add an explanatory note to the information.

Language skill rating challenged

A man complained to the Privacy Commissioner that the Public Service Commission (PSC) would not correct records of his classroom performance during French language training. In

DISTRIBUTION OF COMPLETED COMPLAINTS BY GOVERNMENT INSTITUTION AND RESULT

Department, Ministry or Institution	Justified	Dismissed	Total
Consumer and Corporate Affairs		1	1
Employment and Immigration		4	4
Environment Canada		1	1
National Defence	4	5	9
Health and Welfare Canada		1	1
National Revenue, Taxation		3	3
Solicitor General		1	1
Transport Canada		1	1
Veterans Affairs	2	2	4
Canada Employment and Immigration Commission	2	4	6
Canada Post		1	1
Correctional Service of Canada	45	18	63
National Parole Board	13	7	20
Public Archives		2	2
Royal Canadian Mounted Police	3	16	19
Statistics Canada		4	4
Privy Council Office		1	1
Total	69	72	141

January, 1983, the teacher assessed his classroom work as below average in all four areas under review; reading, writing, listening and speaking. The complainant maintained that in an objective test he took in February of that year he had scored average or above in all but the speaking component. He asked the PSC to change the record of the teacher's subjective assessment to reflect the higher objective test results.

During investigation the PSC established that the record was only an assessment of classroom performance, that his test results were all on his record, and that the tests were taken in the summer of 1983, after he finished the course, not in February.

The Privacy Commissioner dismissed the complaint, agreeing that the information being challenged was a subjective assessment performed by a trained

GROUNDS OF COMPLAINTS AND INVESTIGATION RESULTS

Grounds	Justified	Dismissed	Total
Privacy Act			
Misuse		5	5
Access	4	41	45
Correction	1	3	4
Time extension			
Index			
Collection/rentention/ disposal			
Delay	58	12	70
Total	63	61	124
Part IV, Canadian Human Rights Act[1]			
Access	2	6	8
Delay	4	4	8
Correction		1	1
Total	6	11	17
1. Cases still under investigation when the Privacy Act was passed. These were transferred to the new Privacy Commissioner.			
Results: All cases	69	72	141

instructor based on classroom work and, whether or not the complainant agreed, he could not change history. The PSC agreed to place the man's observations on its paper file.

Delays

Complaints of delays occur when someone alleges that a government institution has not provided the information within 30 days of receiving the request nor given notification that it will need a 30-day extension to find the material.

Delays are the number one cause of complaints to the Privacy Commissioner. This problem of delays was particularly evident with Correctional Service Canada, which received 1,495 requests between July 1, 1983, and March 31, 1984, and the National Parole Board, 141 — primarily from inmates wanting to look at their files. By comparison, the Department of National Defence received 3,732 requests but a far greater proportion of the Correctional Service files contain material that is withheld when the file is released.

In fact, each file requested at Correctional Service must be carefully screened to ensure that release does not injure a third party or the inmate. The volume of requests and the screening process caused a backlog of 450 files at one point and some inmates waited up to six months for their files. While this backlog has been cleared, the Act clearly states that any delay of more than 60 days is "deemed refusal" and the Privacy Commissioner found justified 58 of the 83 complaints against the two institutions. Two examples follow:

At Correctional Service

An inmate asked to see his records in two Correctional Service information banks, the Inmate Documents and Record Information System and the Offender Administration Records. Correctional Service received the request October 3, 1983, and acknowledged it November 2, notifying the inmate that there would be a 30-day extension of the normal 30-day response period because of the number of requests. The inmate received his files December 22, 1983.

The Privacy Commissioner notified the inmate that he considered the complaint justified but resolved since the documents had been released.

At the Parole Board

Another inmate applied July 20, 1983, to see his parole case file. The National Parole Board acknowledged his request August 26 but advised him that there would be a delay while they consulted with other institutions. On September 20, the inmate complained of delay to the Privacy Commissioner.

The investigator found that the Parole Board was in the midst of training staff to handle the request paperwork. The investigator stayed in touch with the board's co-ordinator as the file was examined and on December 9, almost five months after the request was made, the inmate received the file. Again, the Commissioner found the complaint justified.

Access

This covers examples of those complaints lodged by individuals who believe that they were denied some, or all, of the personal information requested from the government institution.

Missing documents

A public servant complained that several documents were missing from his personnel information files kept by his employer, the Canada Employment and Immigration Commission (CEIC). The employee had received his file but found missing three items he thought should be there; a personal document, a confidential letter to him from a doctor and a discipline report.

The Privacy Commissioner's investigator found that CEIC had removed the personal document from the file in 1979 following a Treasury Board directive that departments should remove any irrelevant material from personal files. CEIC did not have a copy of the doctor's letter which had been sent to the employee and marked "Personal and Confidential". The Commission agreed to put the letter on file if the employee would provide a copy. The discipline report had been removed from the file because the employee's collective agreement required that it be destroyed two years after the disciplinary action was taken.

The Privacy Commissioner concluded that none of the documents should have been on file and dismissed the case.

All documents received

A Statistics Canada employee asked for and received 342 pages of material from three personal files. He wrote to the Privacy Commissioner seeking assurance that he had been given all his documents.

The investigator examined the information in the Public Archives and confirmed that the complainant had received all the material, and that there had been no violation of the *Privacy Act*.

Exempt banks

The RCMP turned down a man's application to see whether there was any information about him in the force's Security Service Records and Criminal Operational Intelligence Records. Both information banks are exempt under the *Privacy Act* and the RCMP would neither confirm nor deny the existence of any record on its files. The mere existence of such a file would alert an individual to an investigation. When the RCMP advised the applicant of his right of appeal he complained to the Privacy Commissioner.

An investigator examined the information banks and determined that they contained nothing that should have been kept in a non-exempt bank and that the RCMP had not denied him any rights under the *Privacy Act*.

Wrong bank cited

A person who lost a part-time job because of "breached security" complained to the Privacy Commissioner that the RCMP had denied him access

to his security clearance file which showed what the breach was. The applicant had used an outdated Index, citing an information bank that was and is closed.

During investigation the RCMP agreed to review the man's file in the Security Clearance and Member Personnel Records and provide him with any information it could legally release.

Misuse

This category involves complaints alleging that the government has, without consent, used or disclosed personal information for a purpose unrelated to the original use.

Too much information

A woman complained to the Privacy Commissioner that a medical form that her employer asked her to complete in order to get disability parking was far too detailed and an invasion of her privacy. The complainant's parking application included a doctor's certification that she was unable to use public transportation. Her employer, the Canada Employment and Immigration Commission (CEIC), asked her to complete Health and Welfare Canada's General Physical Examination Report, which requires such details as family health problems, the applicant's mental health, alcohol intake and chronic skin conditions.

The woman reluctantly completed the form but worried that the information would be available to individuals who could use it for other purposes.

The Privacy Commissioner's investigator met with Treasury Board which agreed to ask Health and Welfare to revise its form and to ensure that CEIC observes the policy requiring this type of information to be seen only by those who have an administrative need.

The Privacy Commissioner found the complaint justified.

Names and addresses given

An armed forces officer, disturbed that National Defence (DND) had apparently provided a jeweller with names, addresses, ranks and social insurance numbers of officers who had been promoted from the ranks, contacted his MP who referred the matter to the Privacy Commissioner under Part IV of the Canadian Human Rights Act. The Commissioner could not deal with the complaint and advised holding it until the new *Privacy Act* was passed.

By the time the new Act was passed, National Defence had received similar complaints and had conducted an official investigation which confirmed that there had been an unauthorized release of personal information. It acted to prevent a recurrence. DND notified the other officers of its findings but were unaware of the complainant's concern since he had not approached DND directly. The Privacy Commissioner subsequently dismissed the complaint because DND had rectified the problem before the complaint was lodged.

The informal approach

There are occasions when violations of the *Privacy Act* are resolved without an individual's complaint. For example, a union official contacted the Privacy Commissioner's office January 26, 1984, because the Department of Supply and Services had printed garnishment information on the face of an employee's paycheque. The employee, faced with serious financial difficulties, had received his cheque stamped "non-negotiable" across the face. The replacement cheque bore the words "In lieu of cheque #x, garnisheed".

The union representative maintained that the employee had difficulties enough without having the added embarrassment of everyone, including his bank, aware of his problems.

The Privacy Commissioner's office advised the department that the action appeared to contravene the *Privacy Act*. The department's own inquiry found that the action was an isolated incident but, to prevent its recurrence, had issued a directive February 7 requiring all pay staff to ensure that "no information pertaining to the garnishment be contained on the face of the cheque".

The whole matter was resolved within two weeks.

Notifying the Commissioner

The *Privacy Act* defines two situations which require the various government institutions to notify the Privacy Commissioner of actions they plan or have taken.

In the public interest

One such section requires government institutions to advise the Privacy Commissioner before, or immediately after, releasing personal information when the department finds the privacy question clearly outweighed by the "public interest" aspects or if release of the information benefits the individual.

In these cases the decision to release is made by the department head but the Commissioner can either notify the individual, or initiate his own complaint if he is not satisfied that the information should be released.

Government departments have reported a number of instances where release was deemed to be in the public interest or the individual's personal benefit clearly outweighed any invasion of privacy. These included:

- Department of Indian Affairs and Northern Development's release of a list of native people on local reserves to the sheriff to prepare a juror's list. In this instance, the Commissioner, notified prior to release, suggested that the list be screened to ensure that no unnecessary personal information was included;
- confirmation to a U.S. district attorney that an individual, charged with social insurance fraud, was receiving Canadian unemployment benefits. In this case, no notification was provided to the individual;
- release of information to lawyers and trust companies to allow them to trace beneficiaries of estates. In these cases the Privacy Commissioner suggested that, whenever possible, the institution contact the person directly to obtain consent.

Consistent use notifications

The *Privacy Act* permits government institutions to use personal information for a use "consistent with" the purpose for which it was originally gathered. However, here again the Act requires the department to notify the Privacy Commissioner of any such use it intends to make of the information that is not listed in the Personal Information Index. Further the department must ensure that the use will be described in the next edition of the Index.

Individuals may complain to the Privacy Commissioner if they find that their personal information is being used for a purpose not listed in the Index.

The Privacy Commissioner received one "consistent use" notification in the first nine months of operation — a figure so low that it left the Commissioner more than a little surprised.

Corporate Management

Spring, 1980 — Treasury Board establishes Task Force on implementation of the Access to Information and Privacy Acts.

July 7, 1982 — Privacy and Access to Information Acts receive Royal Assent.

June 2, 1983 — John Grace is appointed Privacy Commissioner and Inger Hansen, Information Commissioner, both for seven years.

July 1, 1983 — Acts take effect and offices open.

The Offices of the Privacy and Information Commissioners are separate legal entities and operate independently. However, in the interests of economy and efficiency, the two Commissioners share administrative support services. (See Appendix I for the organization chart.)

The organization has 59 positions. Twenty-nine staff years were allocated for the nine-month start up period from July 1, 1983 to March 31, 1984. By that date the organization had 32 full-time employees on strength, including seven in the office of the Privacy Commissioner, and 17 in the common service branch. Several investigators were retained on contract while the Public Service Commission screened 644 applicants for the 13 permanent positions.

Supplementary estimates in 1983-84 provided the organization with a total budget of $2,024,000, including $655,000 for the Privacy Commissioner, and $915,000 for common services. The organization's actual expenditures for the nine-month period were $1,369,429 reflecting a lapse of $654,571 largely attributable to staffing delays.

Expenditures

The following are the Offices' expenditures for the period from July 1, 1983 to March 31, 1984.

	Information	Privacy	Corporate Management	Total
Salaries	$219,080	$213,174	$402,486	$ 834,740
Transportation and communication	9,134	21,523	47,565	78,222
Printing	783	1,032	11,279	13,094
*Professional and special services	57,689	119,195	58,069	234,953
Rentals	—	—	16,880	16,880
Utilities, supplies	—	—	47,851	47,851
Construction and equipment acquisition	—	—	139,590	139,590
All other	271	137	3,691	4,099
Total	$286,957	$355,061	$727,411	$1,369,429

*Includes salaries of 6 contract investigators retained for the start-up period.

The Privacy Act and You

What personal information does the government have about me?

Without knowing your personal circumstances there is no way of telling exactly how much information the federal government has about you. There is, however, no single file in Ottawa containing everything about you; there are a number of files and that number depends on what contacts you have had with the government. For example, have you ever worked for a federal department or agency; do you receive Canada Pension benefits; or family allowance?

Some information on most Canadian residents will turn up as a result of at least one of the following:

- Income tax files
- UIC contributions
- CPP deductions or benefits
- Family allowance benefits
- Student loan applications
- Social Insurance Number applications
- Passport applications
- Old age security benefits
- Customs declarations

Perhaps your name appears in the files of those who have applied for a home insulation grant or who have auditioned at the National Arts Centre.

If you have ever worked for the federal government, your department and the Public Service Commission may still have your personnel file, a record of any job competitions you entered, your annual performance appraisal, any applications for parking spaces and information about your pay and benefits. The Personal Information Index will indicate how long these files are kept.

Where do I find the list of personal information banks?

The Personal Information Index contains a complete list of the banks of personal information held by each federal government institution. Copies of the Index are available at public libraries, Canada Service Bureaus and post offices, along with the forms needed to apply for access.

The Index explains what each institution does, how and to whom to apply for access and lists the files each government institution keeps. One section lists files concerning the general public; another, federal employees. If you believe there is information about you but cannot find an appropriate bank listed in the Index, the Act still ensures you access if you can give the department sufficient specific information on its location for it to be found by staff.

How do I see my personal information?

Read through the Index to determine which banks could contain information about you. Then complete a Personal Information Request Form (see Appendix II) for *each* bank you wish to examine and send it to the coordinator listed under each institution. There is no charge. The department must respond within 30 days of receiving your request but may ask for a 30-day extension if the search is time-consuming or complicated.

Are there any banks I can't see?

Yes, 19 out of the approximately 2,200 banks are closed. All are listed in the Index with descriptions of their contents. They are:

CANADA POST:
- Postal Related Crimes/Offences Records (CP-P20)

CORRECTIONAL SERVICE:
- Preventive Security Records (CSC-P50)
- Institutional Security Threats Records (CSC-P70)
- Security Inquiries Records (CSC-P90)

EMPLOYMENT & IMMIGRATION:
- Enforcement Information Index System (EIC-P440)
- Immigration Security and Intelligence Data Bank (EIC-P430)

NATIONAL DEFENCE:
- Military Police Investigation, Case Files (ND-P-P440)

REVENUE CANADA:
- Customs Intelligence Records (RC-CE-P40)
- Tax Evasion Cases (RC-T-P160)
- Tax Avoidance Cases (RC-T-P170)

PRIVY COUNCIL OFFICE:
- Security and Intelligence Information Files (PCO-P10)

RCMP:
- Criminal Operational Intelligence Records (RCMP-P120)
- Security Service Records (RCMP-P130)
- Protection of Personnel & Government Property (RCMP-P140)

SOLICITOR GENERAL:
- Security Policy and Operational Records (SGC-P60)
- Commissions of Inquiry (SGC-P120)
- Police and Law Enforcement Records Relating to the Security and Safety of Persons and Property in Canada (SGC-P70)
- Protection of Privacy (wiretapping as defined in s.178.1 to 178.23 inclusive of the Criminal Code) (SGC-P80)
- RCMP Operational Records (SGC-P110)

Does this mean I may see everything else?

No, not quite. Some material in other banks may be excluded because the personal information:

- was received in confidence from a municipal, provincial or national government;
- could injure Canada's defence or conduct of its affairs;
- was collected by an investigative body during the investigation of a crime;
- could threaten an individual's safety;
- is the subject of a solicitor-client privilege;
- relates to an individual's mental or physical health if the knowledge could be contrary to his/her best interest (the information may be released to the person's doctor);
- concerns security clearances (although this exemption is not mandatory);
- is a confidence of the Queen's Privy Council;
- was obtained by Correctional Service Canada or the National Parole Board while the person making the request was under sentence for an offence against any act of Parliament, if the disclosure "could reasonably be expected to"
  - lead to a serious disruption of the person's institutional, parole or mandatory supervision program, or
  - reveal information about the person obtained originally on a promise of confidentiality, either express or implied.

Can the government disclose my personal information to someone else?

The Act generally requires a government institution to obtain your permission before it releases personal information. However, there are several circumstances when your consent is not required. Personal information may be released:

- to comply with another act of Parliament;
- to comply with a warrant or subpoena;
- for the Attorney General of Canada to use in a legal proceeding;
- for the use of an investigative body (such as the RCMP or Military Police) when enforcing a law;
- to another government in order to administer or enforce a law when there is an arrangement between the two governments;
- to a member of Parliament who is trying to help you (with your consent);
- to carry out an official audit;
- to the Public Archives for storage;
- for statistical or research purposes providing that the researcher agrees in writing not to disclose the information;
- to help native people prepare claims;
- to collect a debt to the Crown or to pay an individual a debt owed by the Crown;
- to further the public interest;
- or to benefit you. (In these last two cases the institution must notify the Privacy Commissioner who may in turn notify you.)

Which government departments are covered by the Privacy Act?

Most of the federal departments, agencies and commissions are covered by the Act but not those Crown corporations which compete with the private sector as do CBC, Air Canada and CN.

A complete list of the institutions covered is in Appendix III.

What can I do if I think the information is incorrect?

Write to the privacy co-ordinator at the institution holding the information, explaining the error and setting out the corrections you would like made. Generally there is little difficulty correcting factual errors. If you are refused, you have the right to attach a notation to the information showing the correction you wanted made.

If you are denied these rights you may complain to the Privacy Commissioner.

What should I do if I have been refused access?

If it is not clear to you why the institution has refused your request, the first step is to ask the appropriate privacy co-ordinator to explain the problem to you. Many departments and agencies will accept collect calls. Perhaps there has been a misunderstanding.

If, after talking to the co-ordinator, you still think you have been wrongly denied the information, call or write to the Privacy Commissioner's office.

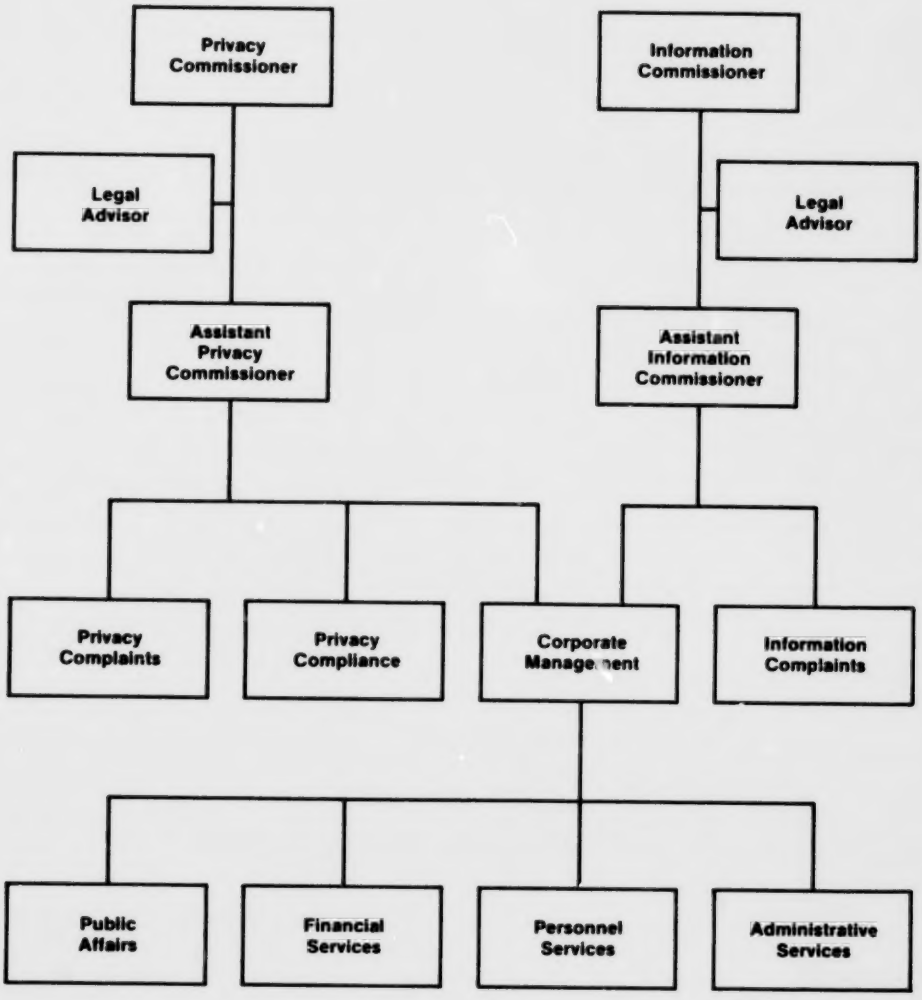
The Privacy Commissioner of Canada
112 Kent Street, 14th Floor
Ottawa, Ontario
K1A 1H3

(613) 995-2410 — Collect calls are accepted and the switchboard is open from 7:30 a.m. to 6:00 p.m., Ottawa time.

Appendix I

Offices of the
Information and Privacy
Commissioners of Canada

Bureaux des Commissaires
à l'information et à la protection
de la vie privée du Canada



Appendix II

Government of Canada / Gouvernement du Canada

Privacy Act

Personal Information Request Form

For official use only

Individuals are required to use this form to request access to personal information about themselves under the Privacy Act.

STEP 1: *Decide whether or not you wish to submit a request under the Privacy Act.* You may decide to request the information informally, without using the procedures required by the Act, through the local office of the appropriate government institution or through the Privacy Co-ordinator listed in the Index of Personal Information. Copies of the Index are available in public libraries, post offices in rural areas and government information offices.

STEP 2: *Consult the Index of Personal Information.* If you have decided to exercise your rights of access under the Privacy Act, review the descriptions of personal information for institutions which are most likely to have the information you are seeking. If you cannot identify the institution, you may seek the advice of the Privacy Commissioner at the address shown in the Index. Decide on the personal information bank or class of personal information likely to contain the information.

STEP 3: *Complete this personal information request form.* Indicate the personal information bank or class of personal information to which you are requesting access, and include any additional information indicated in the bank description to locate the information you are seeking, or to verify your own identity. Indicate whether you wish to receive copies of the information, examine the original in a government office, or if you are requesting other arrangements for access. There is no application fee for making a request under the Privacy Act.

STEP 4: *Send the request to the person identified in the Index* as the appropriate officer responsible for the particular personal information bank or class.

STEP 5: *Review the information you received in response to your request.* Decide if you wish to make further requests under the Privacy Act. You may wish to exercise your rights to request corrections or to require that notations be attached to the information when corrections are not made. You may also decide to complain to the Privacy Commissioner when you believe that you have been denied any of your rights under the Act.

Federal Government Institution

Registration Number and Personal Information Bank or Class of Personal Information

I wish to examine the information ☐ As it is ☐ All in English ☐ All in French

Provide other details specified in the Index to aid in locating particular information or to verify identity of applicant. (Present or former members of the Canadian Armed Forces requesting military records must provide additional information as specified in the D.N.D. section of the Index.)

Method of access preferred

☐ Receive copies of the original ☐ Examine original in government office ☐ Other method (please specify)

Identification of applicant

Name (or previous name) **Social Insurance No. (or other identifying no. if applicable)**

Street address, apartment **City or town**

Province, territory, or other	Postal Code	Telephone number(s)

If this request follows a previous enquiry, quote reference number ➤

I have a right to access to personal information about myself under the Privacy Act by virtue of my status as a Canadian citizen, a permanent resident within the meaning of the Immigration Act, 1976, or by Order of the Governor in Council pursuant to subsection 12(3) of the Privacy Act.

Signature **Date**

Canada

Français au verso **TBC 350-58 (83/2)**

Appendix III

Government Institutions Covered by the Act

Departments and Ministries of State

Department of Agriculture

Department of Communications

Department of Consumer and Corporate Affairs

Ministry of State for Economic Development

Department of Employment and Immigration

Department of Energy, Mines and Resources

Department of the Environment

Department of External Affairs

Department of Finance

Department of Fisheries and Oceans

Department of Indian Affairs and Northern Development

*Department of Industry, Trade and Commerce

Department of Insurance

Department of Justice

Department of Labour

Department of National Defence (*including the Canadian Forces*)

Department of National Health and Welfare

Department of National Revenue

Department of Public Works

*Department of Regional Economic Expansion

Ministry of State for Science and Technology

Department of the Secretary of State

Ministry of State for Social Development

Department of the Solicitor General

Department of Supply and Services

Department of Transport

Department of Veterans Affairs

Other Government Institutions

Advisory Council on the Status of Women

Agricultural Products Board

Agricultural Stabilization Board

Anti-Dumping Tribunal

Atlantic Development Council

Atlantic Pilotage Authority

Atomic Energy Control Board

Bank of Canada

Bilingual Districts Advisory Board

Board of Trustees of the Queen Elizabeth II Canadian Fund to Aid in Research on the Diseases of Children

Bureau of Pension Advocates

Canada Council

Canada Deposit Insurance Corporation

Canada Employment and Immigration Commission

Canada Labour Relations Board

Canada Mortgage and Housing Corporation

Canada Post Corporation

Canadian Aviation Safety Board

*now the Department of Industrial and Regional Expansion

Canadian Centre for Occupational Health and Safety

Canadian Commercial Corporation

Canadian Cultural Property Export Review Board

Canadian Dairy Commission

Canadian Film Development Corporation

Canadian Government Specifications Board

Canadian Grain Commission

Canadian Human Rights Commission

Canadian International Development Agency

Canadian Livestock Feed Board

Canadian Patents and Development Limited

Canadian Penitentiary Service

Canadian Pension Commission

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Canadian Saltfish Corporation

Canadian Transport Commission

Canadian Unity Information Office

The Canadian Wheat Board

Crown Assets Disposal Corporation

Defence Construction (1951) Limited

The Director of Soldier Settlement

The Director, The Veterans' Land Act

Economic Council of Canada

Energy Supplies Allocation Board

Export Development Corporation

Farm Credit Corporation

Federal Business Development Bank

Federal Mortgage Exchange Corporation

Federal-Provincial Relations Office

Fisheries Prices Support Board

The Fisheries Research Board of Canada

Foreign Investment Review Agency

Freshwater Fish Marketing Corporation

Great Lakes Pilotage Authority, Ltd.

Historic Sites and Monuments Board of Canada

Immigration Appeal Board

International Development Research Centre

Laurentian Pilotage Authority

Law Reform Commission of Canada

Medical Research Council

Merchant Seamen Compensation Board

Metric Commission

National Arts Centre Corporation

The National Battlefields Commission

National Capital Commission

National Design Council

National Energy Board

National Farm Products Marketing Council

National Film Board

National Harbours Board

National Library

National Museums of Canada

National Parole Board

National Parole Service

National Research Council of Canada

Natural Sciences and Engineering Research Council

Northern Canada Power Commission

Northern Pipeline Agency

Northwest Territories Water Board

Office of the Auditor General

Office of the Chief Electoral Officer

Office of the Commissioner of Official Languages

Office of the Comptroller General

Office of the Co-ordinator, Status of Women

Office of the Correctional Investigator

Office of the Custodian of Enemy Property

Pacific Pilotage Authority

Pension Appeals Board

Pension Review Board

Petroleum Compensation Board

Petroleum Monitoring Agency

Prairie Farm Assistance Administration

Prairie Farm Rehabilitation Administration

Privy Council Office

Public Archives

Public Service Commission

Public Service Staff Relations Board

Public Works Land Company Limited

Regional Development Incentives Board

Restrictive Trade Practices Commission

Royal Canadian Mint

Royal Canadian Mounted Police

The St. Lawrence Seaway Authority

Science Council of Canada

Social Sciences and Humanities Research Council

Standards Council of Canada

Statistics Canada

Statute Revision Commission

Tariff Board

Tax Review Board

Textile and Clothing Board

Treasury Board Secretariat

Uranium Canada, Limited

War Veterans Allowance Board

Yukon Territory Water Board

Rapport annuel du Commissaire à la protection de la vie privée. 1983-84

Rapport annuel du Commissaire à la protection de la vie privée, 1983-84

Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada
112 rue Kent, 14e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 1H3

(613) 995-2410 — Les appels à frais virés sont acceptés et le standard téléphonique est ouvert de 7 heures 30 à 18 heures, heure d'Ottawa.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1984

N° de cat. IP 30-1/1984

ISBN 0-662-53143-4

"... les individus ont droit à la vie privée et ils ont droit d'accès aux dossiers qui contiennent des renseignements personnels les concernant à toutes fins, notamment pour s'assurer qu'ils sont complets et que les renseignements qu'ils contiennent sont exacts, et ce dans toute la mesure compatible avec l'intérêt public."

Article 2.b)
Loi canadienne sur les droits de la personne
(abrogée le 1er juillet 1983)

"La présente loi a pour objet de compléter la législation canadienne en matière de protection des renseignements personnels relevant des institutions fédérales et de droit d'accès des individus aux renseignements personnels qui les concernent."

Article 2
Loi sur la protection des renseignements personnels en vigueur le 1er juillet 1983

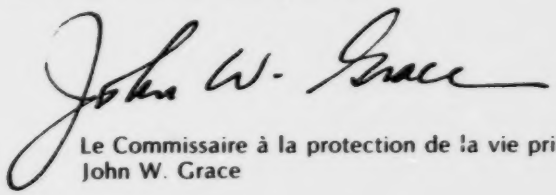
L'honorable M. Riel
Président
Sénat
Ottawa

le 29 juin 1984

Monsieur Riel,

J'ai l'honneur de soumettre mon premier rapport annuel au Parlement. Ce rapport couvre la période allant du 1er juillet 1983 au 31 mars 1984.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments respectueux.



Le Commissaire à la protection de la vie privée,
John W. Grace

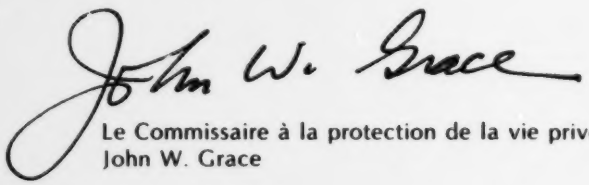
L'honorable L. Francis
Président
Chambre des communes
Ottawa

le 29 juin 1984

Monsieur Francis,

J'ai l'honneur de soumettre mon premier rapport annuel au Parlement. Ce rapport couvre la période allant du 1er juillet 1983 au 31 mars 1984.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments respectueux.



Le Commissaire à la protection de la vie privée,
John W. Grace

Tables des matières

Mandat 1
Un besoin d'accès 2
Le nouvelle Loi après le 1er juillet 1983 6
Les experts en matière de protection
de la vie privée 9
Plaintes 13
Aviser le commissaire 20
Gestion intégrée 21
La Loi sur la protection des
renseignements personnels et vous 23
Annexes
I Organigramme 27
II Formule de demande d'accès à des
renseignements personnels 28
III Institutions fédérales assujetties à la Loi 29

Mandat

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* est la législation qui donne aux individus accès à leurs renseignements personnels détenus par le gouvernement fédéral. La Loi est entrée en vigueur le 1er juillet 1983 et elle complète la protection des renseignements personnels autrefois contenue dans la partie IV de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. La nouvelle Loi protège la vie privée des individus en restreignant le nombre des personnes qui peuvent consulter les renseignements et elle donne aux individus un certain contrôle sur la collecte et l'usage des renseignements par le gouvernement.

La Loi énonce également les principes des méthodes équitables en matière d'information. Ces principes exigent que les institutions gouvernementales ne collectent que les renseignements dont elles ont besoin, de les recueillir auprès de l'individu lui-même chaque fois que possible et d'informer l'individu des fins auxquelles ils sont destinés.

Les citoyens canadiens et les résidents permanents peuvent maintenant consulter tous les renseignements qui les concernent et pas seulement ceux qui ont été recueillis à des "fins administratives". Après avoir demandé les renseignements, les individus peuvent maintenant déposer une plainte auprès du Commissaire à la protection à la vie privée si :

- ils se sont vu refuser la communication de renseignements personnels;
- le droit de demander la correction de certains des renseignements contenus dans le fichier ou de les annoter si la correction leur est refusée;
- le ministère prend plus des 30 jours initiaux ou des 60 jours maximums pour fournir les renseignements;
- la description du contenu des fichiers de renseignements donnée dans le Répertoire est incorrecte à un quelconque égard;
- la liste donnée dans le Répertoire pour chaque ministère ne décrit pas tous les usages qui sont faits des renseignements personnels;
- une institution recueille, conserve ou élimine des renseignements personnels d'une manière qui contrevient à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La Loi prévoit la présence d'un Commissaire à la protection de la vie privée qui enquête sur les plaintes déposées par des individus qui pensent que leurs droits aux renseignements personnels ont été lésés. Les enquêteurs du Commissaire peuvent examiner tous les fichiers (y compris ceux qui figurent dans les banques fermées mais à l'exception des renseignements confidentiels du Conseil privé de la Reine) pour s'assurer que les institutions gouvernementales se conforment à la Loi.

Le Répertoire des renseignements personnels contient une liste d'environ 2 200 fichiers fédéraux de renseignements personnels et on peut en consulter des exemplaires dans les bibliothèques publiques, dans les bureaux Service Canada dans les grandes villes et dans les bureaux de poste. Le Répertoire décrit ce que fait chaque ministère, quels types de renseignements il recueille et l'adresse à laquelle les personnes devraient communiquer si elles désirent consulter leurs dossiers. Des formules de demande sont disponibles avec les exemplaires du Répertoire. La consultation des fichiers personnels est gratuite.

Un besoin d'accès

Celui qui me vole ma bourse me vole une vétille . . . mais celui qui me filoute ma bonne renommée me dérobe ce qui ne l'enrichit pas et me fait pauvre vraiment.

Shakespeare, Othello
(Acte III, scène iii

Le premier rapport au Parlement présenté par un nouveau Commissaire à la protection de la vie privée en vertu d'une nouvelle *Loi sur la protection des renseignements personnels* exige davantage qu'un survol de la nouvelle législation, qu'un relevé statistique du nombre de plaintes reçues et qu'une description des obligations statutaires remplies.

Il est évident que ces renseignements sont importants : le Parlement doit savoir comment les Canadiens font usage de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et comment le Commissariat à la protection de la vie privée répond aux plaintes reçues.

En fait, les statistiques ne sont pas abstraites. Elles représentent les personnes et leurs préoccupations et c'est là toute leur importance.

Le fait que le Commissariat a reçu davantage de plaintes (198) au cours des neuf premiers mois d'existence de la Loi qu'au cours d'une année entière en vertu des anciennes dispositions sur la protection des renseignements personnels prouve davantage la prise de conscience accrue des individus à l'égard des droits touchant la protection de la vie privée que la charge de travail du bureau.

Tout rapport annuel comporte toujours des chiffres et des graphiques, des cas particuliers et des observations précises. Après une plus longue expérience, il sera peut-être possible de faire une déclaration générale sur l'état de la protection de la vie privée au Canada. Pour ce premier rapport, la principale obligation consiste à faire une profession de foi envers la protection de la vie privée et à expliquer au départ comment le Commissaire perçoit son rôle.

Le Commissaire ombudsman

En prévoyant un Commissaire à la protection de la privée, les auteurs de la législation canadienne ont fait un compromis. Ils disposaient du précédent américain d'une loi sur la protection de la vie privée sans commissaire superviseur et du modèle européen des commissaires à la protection de la vie privée (ou des renseignements personnels) ayant l'autorité de surveiller la collecte et les utilisations des renseignements personnels par les secteurs public et privé.

Le compromis a consisté à mettre en place un Commissaire, non pas pour accorder des permis ou rendre des décisions obligatoires mais, entre autres, dans l'espoir d'éviter un recours excessif (et coûteux) aux tribunaux à la recherche d'une justice protégeant la vie privée. Dans cette fonction, le Commissaire devient un ombudsman spécialisé dans la protection de la vie privée, la seule voix au sein du gouvernement fédéral ayant pour mandat de parler au nom des droits touchant la protection de la vie privée.

La principale responsabilité du Commissaire consiste à s'assurer que la *Loi sur la protection des renseignements personnels* est appliquée correctement et surtout que les particuliers jouissent de tous les droits qui leur sont conférés. Le Commissaire enquêtera au nom des plaignants, prendra leurs cas en main et fera des représentations en leur nom.

Le Commissaire et son personnel aideront les particuliers à faire usage de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les demandes incorrectes sur le plan technique ou les plaintes déposées en vertu d'un mauvais article de la Loi ne devraient pas pouvoir restreindre les droits d'une personne. De même, les droits à la protection de la vie privée ne sont pas étendus en raison de la mauvaise application de la Loi par les détenteurs de renseignements. Si nous devions en rester là et permettre cela, le Commissaire renoncerait à sa responsabilité.

Les droits à la protection de la vie privée ne sont pas absolus. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* reconnaît qu'il existe des revendications concurrentes, ce qui définit et limite le rôle du Commissaire à titre d'ombudsman agissant au nom des particuliers. Il doit être au service de sa Loi.

La primauté de la protection de la vie privée

Dans les limites de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le Commissaire se chargera de protéger les renseignements personnels et d'aider une personne à avoir accès à ses propres renseignements personnels. Il n'a pas le titre de Commissaire " à la protection de la vie privée" pour demeurer passif dans la lutte éternelle entre le particulier qui revendique la protection de sa vie privée et l'État qui a besoin de réglementer. Les deux revendications sont légitimes mais ce sont les législateurs et non pas le Commissaire qui devraient trouver l'équilibre et établir les priorités.

La protection de la vie privée cède le pas à des valeurs sociales concurrentes, par exemple aux revendications de sécurité nationale et de justice nationale lorsque leur légitimité a été établie.

Le Commissaire défendra uniquement la revendication touchant la protection de la vie privée. Cela ne signifie pas qu'il est indifférent ou insensible à d'autres valeurs et intérêts, mais il incombera à d'autres de les défendre. Si le Commissaire ne défend pas la vie privée, qui le fera? À long terme, l'efficacité du Commissariat dépendra peut-être autant d'une énumération logique et prudente des valeurs touchant la protection de la vie privée que de la façon dont il remplira sa fonction juridique plus restreinte.

Quel Commissaire à la protection de la vie privée resterait muet devant la menace que fait peser sur les droits à la protection de la vie privée d'un citoyen la technique d'interconnexion des fichiers informatiques? L'interconnexion clandestine de renseignements personnels recueillis à des fins différentes et contenus dans des ordinateurs différents pourrait être aussi préjudiciable à la vie privée que la mise sur écoute des conversations téléphoniques. Aucune preuve d'interconnexion incorrecte des ordinateurs par les autorités fédérales n'a été portée à l'attention du Commissaire et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* est muette à ce sujet.

Mais cette Loi rend responsable le Commissaire à la protection de la vie privée de garantir l'application des principes énoncés dans la législation. L'un de ces principes est que ces renseignements devraient servir uniquement aux fins auxquelles ils sont destinés. Le Commissaire n'a pas besoin d'attendre une plainte avant d'entamer une enquête ou de lancer une mise en garde. En fait, il ne devrait pas le faire et ne le fera pas.

En présence d'ordinateurs interconnectés

On insiste de plus en plus pour faire de l'interconnexion des ordinateurs une technique d'enquête normalisée. Il est inévitable que les gouvernements voudront utiliser tout le potentiel des ordinateurs non seulement dans un but d'efficacité mais également pour appréhender par exemple les fraudeurs fiscaux ou les assistés sociaux tricheurs. Personne ne s'insurgera contre cet objectif. L'interconnexion des ordinateurs en vue de détecter ce que l'on appelle les crimes économiques est en fait pratiquée présentement de façon courante dans de nombreuses juridictions étrangères.

Le souci de protection de la vie privée doit s'assurer qu'il existe des lignes de conduite adéquates pour empêcher les violations de la vie privée personnelle. Que l'interconnexion des ordinateurs soit exécutée au nom de l'efficacité, d'un bon gouvernement et de l'application de la Loi en fait finalement un instrument plus dangereux et non moins dangereux aux mains de l'État.

Au Canada, la mise sur écoute non autorisée des communications électroniques est interdite par une partie du Code criminel portant sur les atteintes à la vie privée. Toute demande d'autorisation de mise sur écoute présentée par la police doit être signée par un juge, un procureur général provincial ou le Solliciteur général du Canada. Des raisons doivent appuyer chaque demande de mise sur écoute et le Parlement reçoit un relevé annuel du nombre d'autorisations accordées.

Les critiques continuent de prétendre que le contrôle est trop lâche et que les autorisations de mise sur écoute sont accordées trop facilement. Cependant, l'interconnexion furtive des ordinateurs assortie d'une mise en correspondance non autorisée des renseignements constitue une forme de perquisition et de saisie à propos de laquelle les défenseurs de la vie privée devraient sonner l'alarme auprès du gouvernement et du public. De telles intrusions dans les fichiers de renseignements personnels devraient être assujetties à des garanties de procédure au moins aussi sévères à leur façon que celles qui couvrent la mise sur écoute pour détecter les activités criminelles ou les mandats de perquisition et de saisie de la propriété.

En l'absence de telles garanties, le danger existe de voir ces ordinateurs fonctionner évidemment de façon insensée et sans discrimination, comme de simples machines. Nous aurons créé "la société technologique" contre laquelle Jacques Ellul nous a mis en garde, la société dans laquelle "il faut surveiller tout le monde pour être certain d'appréhender le criminel".

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* atteste que le Parlement ne veut pas que les Canadiens soient surveillés par les ordinateurs, en particulier par ceux du gouvernement, et ne veut pas que le gouvernement trafique dans les renseignements personnels.

Une question de dignité

Les sociétés qui traitent la vie privée avec mépris et utilisent les renseignements personnels comme des produits de peu de valeur auront tôt ou tard les mêmes attitudes à l'égard de leurs citoyens. Par conséquent, la vie privée n'est pas simplement une ressource humaine précieuse et souvent irremplaçable; le respect de la vie privée est la reconnaissance du respect de la dignité humaine et de l'individualité de l'être humain.

La source d'une préoccupation à l'égard de la vie privée est un respect inné de la personne humaine. La vie privée est la dernière protection de chaque individu. C'est pourquoi la revendication du droit à la vie privée représente bien davantage qu'un appel à la tranquillité ou qu'une obsession à la mode.

En 1984, il est banal de dire que la vie privée est menacée comme elle ne l'a jamais été dans l'histoire. Pourtant, cette banalité constitue en elle-même une raison d'être optimiste sans faire preuve d'un excès de confiance. La convergence de techniques nouvelles et de revendications toujours plus insistantes de l'État en vue de savoir ou d'être efficace ou les deux a modifié la nature quantitative et qualitative du problème. Il faut le dire et le reconnaître. Cependant, on a assisté en même temps à une sensibilisation croissante à l'égard de la menace qui pèse sur la vie privée et des valeurs rattachées à la vie privée.

Il importe de maintenir les équilibres. Par sa nature même, une presse libre viole la vie privée des personnes; cependant, il ne faut pas prendre au sérieux ceux qui laissent entendre que le droit à la liberté de parole devrait être dominé entièrement par le droit à la protection de la vie privée. Les revendications concernant la vie privée sont assez valables et constantes pour ne pas exiger une exagération.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne fait pas de déclarations extravagantes. Leur modestie devrait les rendre plus réalisables. Les premiers mois de mise en vigueur de la Loi devraient rassurer le Parlement. D'importants principes concernant la vie privée ont été mis en place et fonctionnent. Le moyen de commencer à protéger la vie privée consiste à reconnaître qu'elle pourrait facilement devenir une espèce en danger.

Le nouvelle Loi après le 1er juillet 1983

"Il est curieux que l'application d'une technique destinée à libérer l'homme de la machine finisse par l'assujettir encore plus implacablement à celle-ci." *(traduction libre)*

Jacques Ellul
La technique ou l'enjeu du siècle

Le rôle du Commissaire à la protection de la vie privée a été soigneusement énoncé dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et sa forme et son contenu lui ont été donnés par Inger Hansen qui a fait œuvre de pionnier dans le cadre de la partie IV de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* qui renfermait, de 1978 à 1983, les dispositions sur la protection des renseignements personnels au Canada.

Les traditions et les normes qu'elle a établies se sont avérées d'une valeur inestimable car elles ont créé de sages précédents. Le rôle d'ombudsman a été largement reconnu et respecté pour sa stricte indépendance. Le modèle a été donné et l'exemple a été suivi.

Mais c'est le premier rapport annuel que le Commissaire à la protection de la vie privée présente au Parlement. (Les rapports exigés par l'article 60 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* étaient adressés au ministre de la Justice.) Le privilège de faire un rapport direct et le fait que la vie privée a obtenu le 1er juillet 1983 sa propre loi, qui n'était plus une annexe d'une autre loi, signifient que le Parlement a conféré un nouveau statut à la valeur de la vie privée.

Il est évident que le Parlement n'a pas simplement apporté une modification officielle que l'on pourrait critiquer à juste titre comme un simple exercice de maquillage. En ses propres termes, la Loi complète "la législation canadienne en matière de protection des renseignements personnels relevant des institutions fédérales et de droit d'accès des individus aux renseignements personnels qui les concernent".

Les compléments sont importants. La Loi élargit les droits des individus en vue d'avoir accès aux renseignements personnels qui les concernent. Auparavant, on avait seulement le droit de voir les renseignements personnels utilisés à des fins administratives précises. Maintenant, il n'y a plus de contrainte du genre. En outre, les Canadiens ont maintenant le droit d'accès non seulement à leurs renseignements personnels contenus dans le répertoire publié des banques de renseignements, récemment augmenté et publié, mais également à tous les autres renseignements personnels que l'on peut "retrouver sans problèmes sérieux" détenus sous une forme quelconque dans des sources gouvernementales.

La Loi couvre davantage d'institutions fédérales que la précédente, même si des organismes de la Couronne, comme Radio-Canada, le CN et Air Canada, qui se font concurrence sur le marché du travail restent en dehors de ses dispositions.

En vertu de la partie IV de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, le Parlement a ordonné de donner les réponses aux demandes de renseignements personnels dans un temps raisonnable. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* fixe maintenant un délai de réponse de 30 jours qui peut être prorogé à 60 jours pour une bonne raison et en donnant un avis de prorogation. Si la réponse à une demande ne vient pas dans les délais fixés par la Loi, le retard à fournir les renseignements est considéré, en vertu de la Loi, comme un refus d'accès.

Une autre dirférence importante existe entre l'ancien et le nouveau régime de protection de la vie privée : pour la première fois, un individu qui s'est vu refuser l'accès à des renseignements personnels peut, après enquête du Commissaire à la protection de la vie privée, demander à la Cour fédérale de réviser le refus du ministère. Puisque le Commissaire peut seulement faire une recommandation comme auparavant, le fait que les tribunaux peuvent maintenant faire appliquer une décision concernant la protection de la vie privée donne une nouvelle substance à la Loi.

Le Commissaire peut se présenter en cour au nom de quiconque a demandé une révision par la Cour fédérale, en payant les frais s'il le juge approprié.

Le Commissaire vérificateur

Pour la première fois, le Commissaire à la protection de la vie privée s'est vu conférer un mandat qui va plus loin qu'un rôle passif consistant à répondre aux plaintes. Non seulement il peut déposer sa propre plainte, mais encore il possède maintenant l'autorité d'enquêter dans les dossiers tenus par les ministères fédéraux.

Ce genre d'enquête, ou cette fonction de vérification, détermine si des institutions fédérales recueillent, détiennent et éliminent des renseignements personnels conformément aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ce mandat élargi défiera l'ingéniosité et les ressources du Commissariat à la protection de la vie privée.

Les priorités imposées par la nécessité de mettre en place le Commissariat et de traiter le nombre de plaintes des individus ont inévitablement retardé le démarrage du processus plus discrétionnaire qui consiste à mener des enquêtes générales sur les systèmes de gestion des dossiers.

Le défi consiste à effectuer des vérifications efficaces de gros systèmes divers et compliqués sans créer une autre bureaucratie énorme parallèle. Pour garantir la crédibilité des résultats des vérifications, il faut suivre une méthodologie et celle-ci est en cours d'élaboration.

Les enquêteurs devront posséder une compétence très spécialisée. La délicatesse du poste, la nouveauté de cette fonction et le manque de vérificateurs expérimentés disponibles n'ont pratiquement pas permis d'employer des personnes sous contrat pour effectuer les premières vérifications. En plus des compétences particulières, les enquêteurs du Commissaire doivent, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, avoir subi les

même enquêtes de sécurité que les fonctionnaires qui manipulent les dossiers auxquels on veut avoir accès. Par conséquent, aucune enquête de vérification n'a été ou ne sera effectuée avant d'embaucher du personnel permanent qualifié.

Le Commissaire à la protection de la vie privée fait grand cas de l'efficacité potentielle de son rôle de vérificateur. La possibilité de voir son bureau examiner les fichiers de renseignements personnels sur une base systématique devrait inciter le gouvernement à respecter une norme professionnelle de tenue des dossiers conformément aux principes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Entrée en fonction

Contrairement à la fonction de vérification, le Commissaire à la protection de la vie privée a pu recevoir et étudier les plaintes dès le premier jour d'entrée en vigueur de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en raison de la disponibilité d'enquêteurs des plaintes expérimentés qui avaient travaillé dans le cadre de la partie IV de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Ils ont assuré une continuité et fourni immédiatement un haut niveau de compétence sans lequel la première période de travail du nouveau bureau aurait été infiniment plus difficile.

Le Commissaire a également eu la chance de pouvoir retenir à contrat les services d'autres enquêteurs des plaintes formés et expérimentés ayant subi les enquêtes de sécurité nécessaires. Ils ont également fait preuve de compétence et de dévouement dans leur travail.

Le noyau du personnel de soutien a été mis en place par le groupe de travail du Conseil du Trésor qui a planifié à l'origine le Commissariat à la protection de la vie privée. Ce noyau s'est révélé aussi indispensable que les premiers enquêteurs pour permettre dès le départ un fonctionnement efficace du bureau. Pour garantir la crédibilité de la nouvelle Loi, il était important de ne pas accumuler un nombre important de cas et il n'y en a eu aucun.

Cependant, le retard accumulé pour doter les postes d'enquêteurs permanents a été un sujet de préoccupation. La dotation en personnel a été ralentie dès le début par l'abondance des candidats : environ 650 candidatures ont été reçues pour les 13 postes disponibles à l'origine au sein du personnel du Commissaire à l'information et du Commissaire à la protection de la vie privée.

Ce concours, ouvert uniquement aux fonctionnaires fédéraux incluant la GRC et les Forces armées, est administré par la Commission de la fonction publique. L'aide apportée par la Commission s'est révélée inestimable mais la complexité des modalités de dotation, quelle que soit leur nécessité, a provoqué des retards longs et frustrants.

On ne voit pas encore la fin du processus de dotation en personnel. La principale déception constatée au cours des premiers mois de fonctionnement du bureau réside dans l'impossibilité de mettre en place le personnel clé dont dépend si fortement toute l'entreprise.

Les experts en matière de protection de la vie privée

Il n'y a rien de plus difficile à prendre en mains, de plus périlleux à diriger ou de plus incertain dans son succès que de prendre la tête pour introduire un nouvel ordre des choses.

Nicolo Machiavelli
The Prince
(traduction)

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* a imposé de nouvelles exigences et de nouvelles responsabilités aux ministères fédéraux dont les gestionnaires auraient pu s'indigner de voir un autre instrument de réglementation mettre son nez dans leurs affaires. En fait, ils n'ont montré aucun signe d'une telle attitude. Le Commissariat à la protection de la vie privée a bénéficié d'une collaboration et d'un appui solides et sans failles.

Un moyen de juger l'engagement des hauts fonctionnaires envers la Loi et ses principes réside dans l'attention qu'ils portent au poste de coordonnateur de la protection de la vie privée. Il ne suffit pas que les coordonnateurs de la protection de la vie privée soient familiers avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et soient disposés à répondre aux demandes de renseignements et aux requêtes. Ils devraient devenir les consciences privées de leur ministère, en faisant prendre davantage conscience à leurs collègues des principes de la protection de la vie privée et de l'accès aux renseignements personnels. Pour ce faire, les coordonnateurs devraient être parfaitement au courant du fonctionnement de leur organisme. Le poste de coordonnateur de la protection de la vie privée devrait être fortement convoité à des fins d'avancement dans la carrière professionnelle car il exige d'être sensible aux besoins des autres et de défendre leurs intérêts, ainsi qu'une vaste connaissance des activités et programmes du ministère.

Il faudrait encourager les coordonnateurs de la protection de la vie privée à devenir des experts en matière de protection de la vie privée afin de partager leurs compétences et leurs points de vue avec leurs collègues à l'intérieur et à l'extérieur de la fonction publique.

Répandre l'évangile de la protection de la vie privée

La collectivité entourant la protection de la vie privée est peu nombreuse et très spécialisée. Le Commissariat à la protection de la vie privée a continué à développer des lignes de communication avec cette collectivité, avec les universitaires, les ombudsmen, les députés, les partisans des libertés civiles et les groupes de gens d'affaires. À mesure que les techniques nouvelles apportent leurs défis et leurs éléments complexes, il importe que le Commissariat demeure en contact étroit avec les personnes les plus au courant des préoccupations concernant la protection de la vie privée. Une telle connaissance s'avérera particulièrement utile au moment de se préparer pour l'examen parlementaire prévu dans les trois ans suivant l'entrée en vigueur de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Lorsque la Loi est entrée en vigueur l'année dernière, elle a bénéficié d'une bonne campagne publicitaire initiale. L'arrivée de l'année 1984 d'Orwell a concentré davantage l'attention sur la Loi et les raisons de son existence. Aucune campagne de relations publiques n'aurait pu conférer une plus grande attention à la législation canadienne sur la protection de la vie privée et tout cela sans débourser un sou.

George Orwell ou pas, l'écrasante majorité des Canadiens connaissent très peu sinon pas leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le sentiment que la vie privée subit des assauts de toute part et que le gouvernement (et des organismes non gouvernementaux) fait intrusion dans la vie privée des gens est beaucoup plus répandu que la connaissance de la protection disponible contre de tels assauts.

Cependant, le nombre de demandes déposées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* a été à peu près convenable pour la période de démarrage. Un nombre de demandes beaucoup plus élevé aurait pu surcharger le système et causer des retards excessifs qui auraient provoqué une déception et un cynisme au départ. À l'heure actuelle, deux ministères ont reçu un grand nombre de demandes dépassant leur aptitude à les traiter sans retards.

Il n'y a pas de mandat ni de ressources pour répandre l'évangile de la protection de la vie privée. Le Commissaire a accepté de nombreuses invitations à titre de conférencier et s'est rendu dans cinq provinces en neuf mois. L'an prochain, il espère faire une visite dans toutes les provinces, ainsi qu'au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest. Cependant, les discours, les entrevues avec les journalistes et les participations à des programmes de radio et de télévision n'amélioreront que très peu la connaissance de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de son utilisation possible.

Il se pourrait que le Parlement se demande si le Commissaire devrait avoir un mandat précis, semblable à celui accordé au Commissaire aux langues officielles, en vue d'expliquer la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et d'informer les Canadiens de leurs droits concernant la protection de leur vie privée.

En cas de refus de communication

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* s'efforce de trouver un équilibre convenable entre le droit de l'individu de savoir et le droit de l'État de refuser des renseignements dans l'intérêt national, pour les exigences légitimes de la sécurité nationale ou des enquêtes criminelles par exemple. C'est pourquoi 19 banques de renseignements personnels (sur quelque 2 200) sont fermées; les particuliers ne peuvent avoir accès à leurs dossiers figurant, le cas échéant, dans ces fichiers fermés ou "inconsultables".

Même s'il pourrait parfois y avoir des discussions pour savoir s'il est justifié de désigner inconsultable une certaine banque, le principe de l'existence de quelques systèmes de renseignements fermés est généralement accepté. Ce qui provoque une certaine frustration et un certain cynisme à propos de l'efficacité de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ce sont deux conséquences découlant de la présence de banques de renseignements personnels fermées.

La première conséquence est le fait que l'existence ou non du dossier d'un plaignant dans une banque fermée ne sera ni confirmée ni démentie. Une fois que le principe et la nécessité des banques inconsultables ont été établis, il peut s'avérer logiquement irréfutable de ne donner ni confirmation ni démenti. La simple connaissance de l'existence ou non d'un dossier particulier pourrait constituer un renseignement vital pour un terroriste, un criminel ou un espion. Mais parfois la logique ne calme pas les demandeurs qui s'estiment trompés par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

L'autre conséquence découlant des banques fermées provoque une plus grande frustration. Le Commissaire à la protection de la vie privée peut s'assurer que les renseignements personnels contenus dans ces banques correspondent au mandat d'un ministère ou d'un organisme et c'est là un rôle à la fois important et utile. Mais on ne peut garantir aux individus que les renseignements les concernant éventuellement contenus dans une banque fermée sont exacts et pas recueillis dans un but malveillant ou par erreur. Le droit général de demander une correction ne peut s'appliquer aux renseignements contenus dans les fichiers de renseignements personnels les plus délicats. Le Commissaire à la protection de la vie privée n'est pas en mesure de confirmer la véracité ou la fausseté du contenu des fichiers, qu'ils soient fermés ou ouverts, et il ne devrait pas l'être.

Il en résulte que la Loi perd sa crédibilité auprès de certains plaignants. Le scepticisme concernant le jugement et les activités des organismes de sécurité et d'application de la loi peuvent être de bon aloi et même inévitables dans toute société. C'est certainement en partie le reflet de notre époque. Quelle qu'en soit la raison, le scepticisme a diminué l'acceptation par certaines personnes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* comme instrument utile pour protéger l'individu contre les conséquences préjudiciables des renseignements personnels inconnus ou erronés détenus par le gouvernement.

Une telle perception défavorable de la Loi est malheureuse et injuste, mais il convient de la mentionner même s'il n'existe aucune solution.

Une question de crédibilité

Une source plus répandue et plus légitime de mécontentement à propos de l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* résulte du fait que certaines provinces insistent pour que demeurent confidentiels tous les renseignements personnels obtenus de leurs gouvernements par des institutions du gouvernement fédéral.

L'article 19(1) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* stipule que :
"19. (1) Sous réserve du paragraphe (2), le responsable d'une institution fédérale est tenu de refuser la communication des renseignements personnels demandés en vertu du paragraphe 12(1) qui ont été obtenus à titre confidentiel :

a) des gouvernements des États étrangers ou de leurs organismes;
b) des organisations internationales d'États ou de leurs organismes;
c) des gouvernements des provinces ou de leurs organismes;
d) des administrations municipales ou régionales constituées en vertu de lois provinciales ou de leurs organismes."

L'Ontario et l'Alberta ont présenté des demandes particulièrement larges de protection des renseignements confidentiels en vertu du présent article. Une institution fédérale n'a aucun pouvoir discrétionnaire pour répondre à de telles demandes générales. Par conséquent, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* empêche maintenant un individu d'avoir parfois accès à des renseignements personnels qui étaient disponibles de droit en vertu de la partie IV de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

La situation est particulièrement intenable dans les provinces où la Gendarmerie royale du Canada fait fonction de police provinciale. Il peut en résulter qu'une personne n'a pas le droit de recevoir, en Alberta par exemple, des renseignements sur un sujet aussi banal que la liste de ses contraventions de stationnement.

L'échange de certains renseignements confidentiels entre les provinces et le gouvernement fédéral est nécessaire dans un système fédéral. Cependant, une entente générale couvrant tous les renseignements obtenus d'une province constitue un usage abusif du caractère confidentiel des renseignements.

Même si une telle exemption serait parfaitement légale, elle sape considérablement la crédibilité de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Aussi injuste qu'il soit de déprécier toute la législation en raison d'une violation particulière de l'esprit de la Loi, il en sera inévitablement ainsi si les demandes concernant le caractère confidentiel des renseignements ne sont pas beaucoup plus sélectives.

Il ne faudrait pas attendre jusqu'à l'examen parlementaire pour aborder la question. Le ministre de la Justice devrait attirer l'attention de ses collègues provinciaux sur ce problème en leur demandant de collaborer à la protection de l'intégrité de la législation fédérale. Sans cette collaboration, nous nous retrouvons devant le paradoxe d'une *Loi sur la protection des renseignements personnels* élargie qui restreint les droits des individus.

Plaintes

Secret de deux, secret de Dieu;
Secret de trois, secret de tous.

Proverbe

Au 31 mars 1984, c'est-à-dire neuf mois après l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur la protection des renseignements personnels*, 198 personnes s'étaient plaint auprès du Commissaire à la protection de la vie privée que des institutions gouvernementales ne se conformaient pas à la Loi.

À la fin de la période couverte par le présent rapport, 113 des 198 dossiers, soit environ 57 %, avaient fait l'objet d'une enquête qui était classée. Puisque les plaintes sont enregistrées d'après le nom de la personne, elles peuvent renfermer plus d'une plainte; c'est pourquoi les 113 dossiers représentent 141 enquêtes achevées.

Plus de la moitié des plaintes reçues au cours des neuf mois concernaient des retards car les réponses aux requêtes nécessitaient plus que les 30 jours initiaux ou les 60 jours maximums précisés dans la Loi.

Les autres plaignants (45 %) prétendaient que les renseignements avaient été employés abusivement, qu'ils s'étaient vu refuser l'accès à une partie ou à la totalité des renseignements ou qu'ils s'étaient vu refuser le droit de corriger ou d'annoter les renseignements.

Aucune des enquêtes achevées ne concernait des irrégularités du gouvernement pour la collecte, la conservation ou le retrait de renseignements et aucune n'a porté sur l'exactitude ou le caractère exhaustif de la liste des banques contenue dans le Répertoire des renseignements personnels.

Les résumés de cas suivants illustrent le type de plaintes dont s'est occupé le Commissariat au cours des neuf premiers mois de la nouvelle *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les noms ont été omis car la Loi garantit à quiconque dépose une plainte que son identité ne sera pas dévoilée et que l'enquête sera secrète.

Dans tous les cas, le Commissaire à la protection de la vie privée avertit les plaignants de leurs droits de recours en révision devant la Cour fédérale.

Pour obtenir une décomposition statistique des plaintes et des résultats des enquêtes, se reporter à la page 15. Les

ORIGINE DES PLAINTES RÉGLÉES PAR PROVINCE ET TERRITOIRE

Terre-Neuve	1
Île-du-Prince-Édouard	
Nouvelle-Écosse	2
Nouveau-Brunswick	4
Québec	56
Région de la Capitale nationale	3
Ontario	44
Manitoba	6
Saskatchewan	3
Alberta	12
Colombie-Britannique	10
Territoires du Nord-Ouest	
Yukon	
Hors Canada	
Total	141

statistiques concernant le nombre de demandes de renseignements personnels reçues par chaque institution gouvernementale apparaîtront dans leur rapport annuel respectif au Parlement sur l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Retards

Les plaintes au sujet de retards sont déposées lorsque quelqu'un prétend qu'une institution gouvernementale n'a pas fourni les renseignements dans les 30 jours de la demande et n'a pas donné d'avis mentionnant qu'il faudra 30 jours de plus pour trouver les documents.

RÉPARTITION DES PLAINTES RÉGLÉES PAR INSTITUTION GOUVERNEMENTALE ET RÉSULTATS

Ministère ou institution	Justifiée	Rejetée	Total
Consommation et Corporations		1	1
Emploi et Immigration		4	4
Environnement Canada		1	1
Défense nationale	4	5	9
Santé et Bien-être social Canada		1	1
Revenu national, Impôt		3	3
Solliciteur général		1	1
Transports Canada		1	1
Affaires des anciens combattants	2	2	4
Commission de l'Emploi et de l'Immigration du Canada	2	4	6
Société canadienne des postes		1	1
Service correctionnel du Canada	45	18	63
Commission nationale des libérations conditionnelles	13	7	20
Archives publiques		2	2
Gendarmerie royale du Canada	3	16	19
Statistique Canada		4	4
Bureau du Conseil privé		1	1
Total	69	72	141

Les retards constituent la principale cause des plaintes adressées au Commissaire à la protection de la vie privée. Ce problème des retards était particulièrement évident au sein du Service correctionnel du Canada, qui a reçu 1 495 demandes d'accès à des renseignements personnels entre 1er juillet 1983 et le 31 mars 1984, et au sein de la Commission nationale des libérations conditionnelles qui en a reçues 141, principalement de détenus voulant voir leurs dossiers. En comparaison, le ministère de la Défense nationale a reçu 3 732 demandes mais un pourcentage beaucoup plus élevé des dossiers du Service correctionnel renferme des documents qui sont retenus lorsque le dossier est remis.

En fait, chaque dossier demandé au Service correctionnel doit être soigneusement passé au crible pour s'assurer que sa communication ne porte pas préjudice à un tiers ou au détenu. Le nombre des demandes et le processus

PLAINTES PAR GENRE ET RÉSULTATS

Motifs	Justifiée	Rejetée	Total
Loi sur la protection des renseignements personnels			
Utilisation abusive		5	5
Accès	4	41	45
Correction	1	3	4
Prorogation de delai			
Répertoire			
Collecte/conservation retrait			
Retard	58	12	70
Total	63	61	124
Loi canadienne sur les droits de la personne*,[1] *Partie IV			
Accès	2	6	8
Retard	4	4	8
Correction		1	1
Total	6	11	17
[1]Cas encore à l'étude au moment de l'adoption de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ils ont été transmis au nouveau Commissaire à la protection de la vie privée.			
Résultats: totalité des cas	69	72	141

d'examen ont provoqué à un certain moment une accumulation de 450 dossiers et certains détenus ont attendu jusqu'à six mois pour obtenir leurs dossiers. Même si ces dossiers accumulés ont été finalisés, la Loi énonce clairement que tout retard de plus de 60 jours "vaut décision de refus de communication" et le Commissaire a conclu que 58 des 83 plaintes contre les deux institutions étaient justifiées. En voici deux exemples :

Examen des dossiers de détenus

Un détenu a demandé à voir ses dossiers dans deux banques de renseignements du Service correctionnel, à savoir le Système d'information sur les dossiers des détenus et la Banque de données administratives sur les détenus. Le Service correctionnel a reçu la demande le 3 octobre 1983 et en a accusé réception le 2 novembre en prévenant le détenu qu'il y aurait une prorogation de 30 jours du délai normal de réponse de 30 jours en raison du nombre de demandes. Le détenu a reçu ses dossiers le 22 décembre 1983.

Le Commissaire à la protection de la vie privée a mentionné au détenu qu'il considérait sa plainte justifiée mais réglée puisque les documents lui avaient été remis.

À la Commission nationale des libérations conditionnelles

Un autre détenu a demandé à voir son dossier de libération conditionnelle le 20 juillet 1983. La Commission nationale des libérations conditionnelles a accusé réception de sa demande le 26 août mais en lui mentionnant qu'il y aurait un retard parce qu'il fallait consulter d'autres institutions. Le 20 septembre, le détenu s'est plaint du retard auprès du Commissaire à la protection de la vie privée.

L'enquêteur a constaté que la Commission nationale des libérations conditionnelles était en train de former du personnel pour s'occuper de l'administration des demandes. L'enquêteur est demeuré en contact avec le coordonnateur de la Commission pendant l'étude du dossier et le détenu a reçu son dossier le 9 décembre, soit près de 5 mois après le dépôt de sa demande. Encore une fois, le Commissaire a conclu que la plainte était justifiée.

Accès

Cette section couvre les plaintes déposées par des individus qui croient s'être vu refuser une partie ou la totalité des renseignements personnels demandés à l'institution gouvernementale. En voici quelques exemples.

Documents manquants

Un fonctionnaire s'est plaint que plusieurs documents manquaient dans les dossiers de renseignements personnels conservés par son employeur, la Commission de l'Emploi et de l'Immigration du Canada (CEIC). L'employé avait reçu son dossier mais avait constaté que trois éléments qu'il pensait y trouver étaient manquants : un document personnel, une lettre confidentielle d'un médecin et un rapport disciplinaire.

L'enquêteur du Commissaire à la protection de la vie privée a constaté que la CEIC avait retiré le document personnel du dossier en 1979 à la suite d'une directive du Conseil du Trésor stipulant que les ministères devraient enlever dans les dossiers personnels tous les documents non pertinents. La CEIC ne possédait pas de copie de la lettre du médecin qui avait été envoyée à l'employé avec la mention "personnelle et confidentielle". La Commission a convenu de mettre la

lettre dans le dossier si l'employé lui en fournissait une copie. Le rapport disciplinaire avait été enlevé du dossier parce que la convention collective de l'employé exigeait de le détruire deux ans après la prise de la mesure disciplinaire.

Le Commissaire a conclu qu'aucun des documents n'aurait dû figurer au dossier et a rejeté le cas.

Tous les documents reçus

Un employé de Statistique Canada avait demandé et reçu 342 pages de documents provenant de trois banques de renseignements personnels. Il a écrit au Commissaire à la protection de la vie privée pour s'assurer qu'il avait bien reçu tous ses documents.

L'enquêteur a examiné les renseignements contenus dans les Archives publiques et a confirmé que le plaignant avait reçu tous les documents et qu'il n'y avait pas eu violation de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Banques inconsultables

La GRC a refusé la demande d'un homme qui voulait savoir si les Dossiers du Service de sécurité et les Dossiers opérationnels de renseignements sur la criminalité contenaient des renseignements sur lui. En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, les deux fichiers de renseignements sont inconsultables et la GRC ne voudra ni confirmer ni démentir l'existence d'un dossier dans leurs fichiers. La simple existence d'un tel dossier éveillerait l'attention d'une personne sur une enquête. Lorsque la GRC a fait part au demandant de son droit d'appel, il s'est plaint auprès du Commissaire.

Un enquêteur a examiné les dossiers et a conclu que les fichiers ne contenaient rien qui aurait dû être conservé dans un fichier consultable et que la GRC ne lui avait refusé aucun droit en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Banque erronnée

Une personne qui avait perdu un emploi à temps partiel en raison d'une "violation de la sécurité" s'est plaint auprès du Commissaire que la GRC lui avait refusé accès à son Dossier d'habilitation sécuritaire (GRC-P30) qui mentionnait le type de violation. Le demandeur avait utilisé un répertoire désuet et cité une banque de renseignements qui était et est toujours fermée.

Pendant l'enquête, la GRC a accepté de réviser le Dossier d'habilitation sécuritaire et le Dossier des membres de la GRC (GRC-P-P10) du plaignant et de lui fournir tous les renseignements qu'elle pouvait lui communiquer légalement.

Utilisation abusive

Cette catégorie comporte les plaintes à l'effet que le gouvernement a utilisé ou divulgué sans consentement des renseignements personnels à une fin autre que celle à laquelle ils étaient destinés. En voici deux exemples:

Trop de renseignements

Une femme s'est plaint auprès du Commissaire qu'un formulaire médical que son employeur lui avait demandé de remplir en vue d'obtenir un espace de stationnement pour invalide était beaucoup trop détaillé et constituait une intrusion dans sa vie privée. Le formulaire de demande de stationnement de la plaignante comportait un certificat d'un médecin à l'effet qu'elle était incapable de prendre un moyen de transport public. Son employeur, la Commission de l'Emploi et de l'Immigration du Canada (CEIC), lui demandait de remplir un Rapport d'examen physique général de Santé et Bien-être social Canada qui demande des détails comme les problèmes de santé de la famille, la santé mentale, la consommation d'alcool et les problèmes chroniques de la peau du demandeur.

La dame avait remplir le formulaire à contrecoeur mais s'inquiétait que les renseignements seraient communiqués à des personnes qui pourraient les utiliser à d'autres fins.

L'enquêteur du Commissaire à la protection de la vie privée a rencontré des représentants du Conseil du Trésor qui ont accepté de demander à Santé et Bien-être social Canada de réviser son formulaire et de s'assurer que la CEIC observe la politique exigeant que ce type de renseignements ne soit consulté que par les personnes en ayant administrativement besoin.

Le Commissaire a conclu que la plainte était justifiée.

Divulgation de noms et d'adresses

Un officier des Forces armées, ennuyé parce que la Défense nationale avait apparemment fourni à un bijoutier le nom, adresse, grade et numéro d'assurance sociale d'officiers sortis du rang, a communiqué avec son député qui a transmis la question au Commissaire en vertu de la partie IV de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Le Commissaire ne pouvait étudier la plainte et a conseillé de la retenir en attendant l'adoption de la nouvelle *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Au moment de l'adoption de la nouvelle Loi, la Défense nationale avait reçu des plaintes semblables et effectué une enquête officielle qui avait confirmé qu'il y avait bien eu divulgation non autorisée de renseignements personnels. Le ministère avait pris des mesures pour éviter que le cas ne se reproduise.

Le ministère a averti les autres officiers de ses constatations mais n'était pas au courant de la préoccupation du plaignant puisqu'il n'avait pas communiqué directement avec le ministère. Le Commissaire a donc rejeté par la suite la plainte car le ministère avait résolu le problème avant que la plainte soit déposée.

Correction ou annotation

Cette catégorie englobe les plaintes déposées par des individus qui n'ont pu faire corriger ce qu'ils considèrent être des erreurs dans des fichiers gouvernementaux ou faire ajouter une note explicative aux renseignements.

Note des connaissances linguistiques mise en doute

Un homme s'est plaint auprès du Commissaire à la protection de la privée que la Commission de la fonction publique (CFP) ne voulait pas corriger les dossiers de ses résultats obtenus en classe pendant sa formation linguistique. En janvier 1983, le professeur avait évalué son travail de classe comme étant inférieur à la moyenne dans les quatre domaines examinés : lecture, écriture, compréhension orale et expression orale.

Le plaignant prétendait que lors d'un test objectif subi en février de la même année il avait obtenu la moyenne ou plus dans tous les domaines sauf l'expression orale. Il demandait à la CFP de modifier le dossier de l'évaluation subjective du professeur afin de tenir compte des résultats plus élevés du test objectif.

Au cours de l'enquête, la CFP a constaté que le dossier n'était qu'une évaluation du travail en classe, que les résultats du test figuraient tous dans son dossier et que les tests avaient été passés à l'été 1983 après la fin du cours et non en février.

Le Commissaire a rejeté la plainte en convenant que les renseignements mis en doute constituaient une évaluation subjective effectuée par un instructeur qualifié d'après le travail en classe et, que le plaignant soit d'accord ou pas, qu'il ne pouvait pas changer le cours de l'histoire. La CFP a accepté de mettre les observations de l'homme dans son dossier.

Démarche officieuse

Il existe des cas où des violations de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* sont résolues sans qu'il y ait une plainte d'un individu. Par exemple, un dirigeant syndical a communiqué avec le Commissariat le 26 janvier 1984 parce que le ministère des Approvisionnements et Services avait imprimé des renseignements de saisie-arrêt sur le recto du chèque de paie d'un employé. L'employé, qui connaissait de graves difficultés financières, avait reçu son chèque portant sur le recto l'estampe "non négociable". Le chèque de remplacement portait les mots "en remplacement du chèque numéro X, saisie-arrêt".

Le représentant syndical a déclaré que l'employé avait suffisamment de difficultés sans que tout le monde, y compris sa banque, soit au courant de ses problèmes.

Le Commissariat a averti le ministère que la mesure semblait contrevenir à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. L'enquête personnelle menée par le ministère avait conclu qu'il s'agissait d'un incident isolé mais, pour éviter que le cas ne se reproduise, le ministère avait publié le 7 février une directive demandant à tout le personnel chargé de la paie de s'assurer "qu'aucun renseignement concernant la saisie-arrêt ne soit contenu sur le recto du chèque".

La question a été résolue en deux semaines.

Aviser le commissaire

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* comporte deux situations qui exigent que les diverses institutions gouvernementales avisent le Commissaire des mesures prévues ou prises.

Dans l'intérêt public

Un article exige que les institutions gouvernementales avisent le Commissaire avant la communication des renseignements personnels ou immédiatement après lorsque le ministère considère que "l'intérêt public" justifierait nettement l'éventuelle violation de la vie privée ou que l'individu concerné en tirerait un avantage certain.

Dans ces cas, la décision de communiquer les renseignements personnels est prise par le responsable du ministère mais le Commissaire peut avertir l'individu ou déposer sa propre plainte s'il juge que les renseignements ne devraient pas être communiqués.

Les ministères gouvernementaux ont rapporté un certain nombre de cas dans lesquels l'intérêt public ou l'avantage personnel tiré par l'individu concerné semblait justifier nettement une éventuelle violation de la vie privée, notamment :

- la communication au shérif, par le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, d'une liste d'autochtones vivant dans les réserves locales en vue de préparer une liste de jurés. Dans ce cas, le Commissaire, averti avant la communication, a suggéré que la liste soit vérifiée minutieusement pour s'assurer de n'y inclure aucun renseignement personnel inutile;
- la confirmation donnée à un procureur de district américain qu'un individu, accusé de fraude dans le domaine de l'assurance sociale, recevait des prestations d'assurance-chômage au Canada. Dans ce cas, aucun avis n'a été adressé à l'individu;
- la communication de renseignements à des avocats et compagnies de fiducie pour leur permettre de retrouver les bénéficiaires de successions. Dans ces cas, le Commissaire à la protection de la vie privée a suggéré que l'institution communique directement avec la personne, dans la mesure du possible, pour obtenir son consentement en vue de communiquer les renseignements.

Préavis pour usage compatible

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* permet aux institutions gouvernementales de se servir des renseignements personnels pour un usage "compatible avec" les fins auxquelles ils ont été recueillis à l'origine. Cependant, la Loi exige une fois de plus que le ministère avis le Commissaire à la protection de la vie privée de tout usage, non énuméré dans le Répertoire des renseignements personnels, qu'elle entend faire des renseignements. En outre, le ministère doit s'assurer que l'usage sera mentionné dans la prochaine édition du Répertoire.

Les individus peuvent se plaindre auprès du Commissaire s'ils constatent que leurs renseignements personnels sont utilisés à une fin non mentionnée dans le Répertoire.

Le Commissaire a reçu au cours des neuf premiers mois un avis "d'usage compatible", chiffre si bas qu'il a énormément surpris le Commissaire.

Gestion intégrée

Étapes clés jusqu'à la création

Printemps 1980 Le Conseil du Trésor établit le groupe de travail sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

7 juillet 1982 La *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information* reçoivent la sanction royale.

2 juin 1983 John Grace est nommé Commissaire à la protection de la vie privée et Inger Hansen Commissaire à l'information, les deux pour un mandat de sept ans.

1er juillet 1983 La Loi entre en vigueur.

Les Commissariats à la protection de la vie privée et à l'information sont des entités juridiques séparées et fonctionnent de façon indépendante. Cependant, pour des raisons d'économie et d'efficacité, les deux commissaires partagent des services de soutien administratif (se reporter à l'annexe I pour consulter l'organigramme).

Les commissariats comptent 59 postes. Pour la période de démarrage de neuf mois allant du 1er juillet 1983 au 31 mars 1984, 32 années-personnes ont été attribuées. Au 31 mars 1984, les commissariats comptaient 32 employés à plein temps, dont sept au Commissariat à la protection de la vie privée et 17 à la Direction des services communs. Plusieurs enquêteurs ont été engagés à contrat pendant que la Commission de la fonction publique étudiait 644 candidatures pour les 13 postes permanents.

Finances

Voici l'état des dépenses des Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée pour la période du 1er juillet 1983 au 31 mars 1984.

Salaires	219 080 $	213 174 $	402 486 $	834 740 $
Transports et communications	9 134	21 523	47 565	78 222
Impression	783	1 032	11 279	13 094
Services professionnels et spéciaux*	57 689	119 195	58 069	234 953
Locations	—	—	16 880	16 880
Services d'utilité publique, fournitures et approvisionnements	—	—	47 851	47 851
Construction et acquisition de machines et d'équipement	—	—	139 590	139 590
Autres dépenses	271	137	3 691	4 099
Total des dépenses	286 957 $	355 061 $	727 411 $	1 369 429 $

*Incluant les salaires de 6 enquêteurs engagés sous contrat pour la période initiale.

En 1983-1984, un budget supplémentaire a accordé aux commissariats un montant total de 2 024 000 $, dont 655 000 $ pour le Commissaire à la protection de la vie privée et 915 000 $ pour les services communs. Pour la période de neuf mois, les dépenses réelles ont atteint 1 369 429 $, ce qui reflète un surplus de 654 571 $ imputable en grande partie aux retards dans la dotation en personnel.

La Loi sur la protection des renseignements personnels et vous

Quels renseignements personnels possède le gouvernement sur moi?

Sans connaître votre situation personnelle, il est impossible de dire exactement combien de renseignements personnels le gouvernement fédéral possède sur vous. Cependant, il n'existe aucun fichier unique à Ottawa contenant tous les enseignements qui vous concernent; il existe un certain nombre de fichiers dont le nombre dépend des contacts que vous avez eus avec le gouvernement. Par exemple, avez-vous déjà travaillé pour un ministère ou un organisme fédéral? Recevez-vous des prestations du Régime de pensions du Canada ou des allocations familiales?

Certains renseignements concernant la plupart des résidents canadiens seront présents dans au moins un des fichiers suivants :

- Dossiers d'impôt sur le revenu
- Cotisations d'assurance-chômage
- Déductions ou prestations du RPC
- Prestations d'allocations familiales
- Demandes de prêt des étudiants
- Demandes de numéro d'assurance sociale
- Demandes de passeport
- Prestations de la Pension de sécurité de la vieillesse
- Déclarations de douane

Votre non apparaît peut-être dans les dossiers pour ceux qui ont demandé une subvention pour l'isolation domiciliaire ou qui ont passé une audition au Centre national des Arts.

Si vous avez déjà travaillé pour le gouvernement fédéral, votre ministère et la Commission de la fonction publique possèdent peut-être encore votre dossier de renseignements personnels, un relevé de tous les concours auxquels vous vous êtes présenté, l'évaluation de votre rendement annuel, toutes les demandes d'espaces de stationnement et des renseignements sur votre salaire et vos avantages sociaux. Le Répertoire des renseignements personnels mentionne pendant combien de temps ces dossiers sont conservés.

Où puis-je trouver la liste des banques de renseignements personnels?

Le Répertoire des renseignements personnels contient une liste complète des fichiers de renseignements personnels détenus par chaque institution fédérale. Des exemplaires du Répertoire sont disponibles dans les bibliothèques publiques, les bureaux Service Canada et les bureaux de poste ainsi que les formules de demande d'accès nécessaires.

Le Répertoire explique ce que fait chaque institution, comment et à qui adresser votre demande d'accès à des renseignements personnels et énumère les fichiers détenus par chaque institution gouvernementale. Une section énumère les fichiers concernant le grand public et une autre les fichiers concernant les employés fédéraux.

Si vous croyez qu'il existe des renseignements personnels vous concernant mais si vous ne pouvez trouver un fichier approprié énuméré dans le Répertoire, la Loi vous garantit cependant l'accès à vos renseignements personnel si vous pouvez donner au ministère des précisions suffisantes permettant au personnel de les trouver.

Comment puis-je consulter mes renseignements personnels?

Lisez le Répertoire pour savoir quels fichiers pourraient contenir des renseignements sur vous. Remplissez ensuite une Formule de demande d'accès à des renseignements personnels (voir l'annexe II) pour *chaque* fichier que vous souhaitez consulter et envoyez-la au coordonnateur dont le nom figure sous chaque institution. Le ministère doit répondre dans les 30 jours de la réception de votre demande mais peut demander une prorogation de 30 jours si la recherche est longue ou compliquée. Ce service est gratuit.

Existe-t-il des fichiers que je ne peux consulter?

Oui, 19 des 2 200 fichiers sont fermés. Ils sont tous énumérés dans le Répertoire et accompagnés d'une description de leur contenu. Il s'agit des fichiers suivants :

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES :
- Délits relatifs au service postal (SCP-P20)

SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA :
- Dossiers sur la sécurité préventive (SCC-P50)
- Dossiers sur les menaces à la sécurité des établissements (SCC-P70)
- Enquêtes de sécurité (SCC-P90)

EMPLOI ET IMMIGRATION :
- Liste de signalement (exécution de la loi) (EIC-P440)
- Banque de données sur la sécurité et les renseignements touchant l'immigration (EIC-P430)

DÉFENSE NATIONALE :
- Dossier des procès-verbaux d'enquêtes de la police militaire (DN-P-P440)

REVENU CANADA :
- Dossiers de renseignements des Douanes (RC-DA-P40)
- Cas de fraude fiscale (RC-I-P160)
- Cas d'évitement fiscal (RC-I-P170)

BUREAU DU CONSEIL PRIVÉ :
- Sécurité et renseignements (BCP-P10)

GRC :
- Dossiers opérationnels de renseignements sur la criminalité (GRC-P120)
- Dossiers du Service de sécurité (GRC-P130)
- Protection du personnel et des biens de la Couronne (GRC-P140)

SOLLICITEUR GÉNÉRAL :
- Politiques en matière de sécurité et dossiers opérationnels (SGC-P60)
- Commissions d'enquête (SGC-P120)
- Dossiers sur la police et l'application de la loi en ce qui a trait à la sécurité des personnes ou des biens au Canada (SGC-P70)
- Protection de la vie privée (écoute électronique telle que définie aux articles 178.1 à 178.23 inclusivement du Code criminel) (SCG-P80)
- Dossiers opérationnels de la GRC (SGC-P10)

Cela signifie-t-il que je peux voir tous les autres?

Non, pas tout à fait. Certains documents contenus dans d'autres banques peuvent être inconsultables parce que les renseignements personnels :

- ont été obtenus à titre confidentiel d'un gouvernement municipal, provincial ou national;
- risqueraient de porter préjudice à la défense du Canada ou à la conduite de ses affaires;
- ont été obtenus par un organisme d'enquête concernant un crime;
- risqueraient de nuire à la sécurité d'un individu;
- sont protégés par le secret professionel qui lie un avocat à son client;
- portent sur l'état physique ou mental d'un individu si la prise de connaissance desservirait cet individu (le renseignement peut être communiqué au médecin de la personne);
- concernent des enquêtes de sécurité (même si cette exemption n'est pas obligatoire);
- sont des documents confidentiels du Conseil privé de la Reine;
- ont été obtenus par le Service correctionnel du Canada ou la Commission nationale des libérations conditionnelles pendant que la personne faisant la demande était sous le coup d'une condamnation à la suite d'une infraction à une loi du Parlement, dans les cas où la communication "risquerait vraisemblablement" :
  - soit d'avoir de graves conséquences sur son programme pénitentiaire, sa libération conditionnelle ou sa surveillance obligatoire;
  - soit d'entraîner la divulgation de renseignements qui, à l'origine, ont été obtenus expressément ou implicitement à titre confidentiel.

Le gouvernement peut-il communiquer mes renseignements personnels à quelqu'un d'autre?

La Loi exige généralement qu'une institution gouvernementale obtienne votre permission avant de communiquer des renseignements personnels. Cependant, il existe plusieurs circonstances où votre consentement n'est pas exigé. Des renseignements personnels peuvent être communiqués :

- pour se conformer à une autre loi du Parlement;
- en vertu d'un mandat ou d'un subpoena;
- au Procureur général du Canada pour usage dans des poursuites judiciaires;
- pour l'usage d'un organisme d'enquête (comme la GRC ou la Police militaire) en vue de faire respecter une loi;
- à un autre gouvernement en vue de l'application d'une loi lorsqu'une entente existe entre les deux gouvernements;
- pour effectuer une vérification;
- aux Archives publiques pour dépôt;
- pour des travaux de recherche ou de statistique pourvu que le chercheur s'engage par écrit à ne pas communiquer les renseignements;
- pour aider les peuples autochtones à préparer leurs revendications;
- pour recouvrer une créance due à la Couronne ou acquitter une créance due par la Couronne à un individu;

— pour promouvoir l'intérêt public;
— ou pour vous donner un avantage. (Dans ces deux derniers cas, l'institution doit aviser le Commissaire à la protection de la vie privée qui peut à son tour vous avertir.)

Quels ministères gouvernementaux sont assujettis à la Loi sur la protection des renseignements personnels?

La plupart des ministères, commissions et organismes fédéraux sont assujettis à la Loi mais pas les sociétés de la Couronne qui entrent en concurrence avec le secteur privé comme Radio-Canada, Air Canada et le CN.

L'annexe III donne une liste complète des institutions assujetties à la Loi.

Que puis-je faire si je pense que les renseignements sont inexacts?

Écrire au coordonnateur de la protection de la vie privée de l'institution qui détient les renseignements en expliquant l'erreur et en mentionnant les corrections que vous aimeriez apporter. En général, il n'est pas difficile de faire corriger des erreurs factuelles. Si vous essuyez un refus, vous pouvez demander qu'une note soit jointe aux renseignements indiquant la correction que vous souhaitiez apporter.

Si le droit de demander à corriger ou à annoter vos renseignements personnels vous est refusé, vous pouvez déposer une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée.

Que dois-je faire si l'accès à mes renseignements personnels m'a été refusé?

Si vous ne savez pas clairement pourquoi l'institution a refusé votre demande, la première étape consiste à demander au coordonnateur de la protection de la vie privée concerné de vous en expliquer la raison. De nombreux ministères et organismes acceptent les appels à frais virés. Il se peut qu'il y ait eu un malentendu.

Si après avoir parlé au coordonnateur, vous persistez à croire que l'accès à vos renseignements personnels vous a été refusé à tort, communiquez par téléphone ou par écrit avec le Commissariat à la protection de la vie privée.

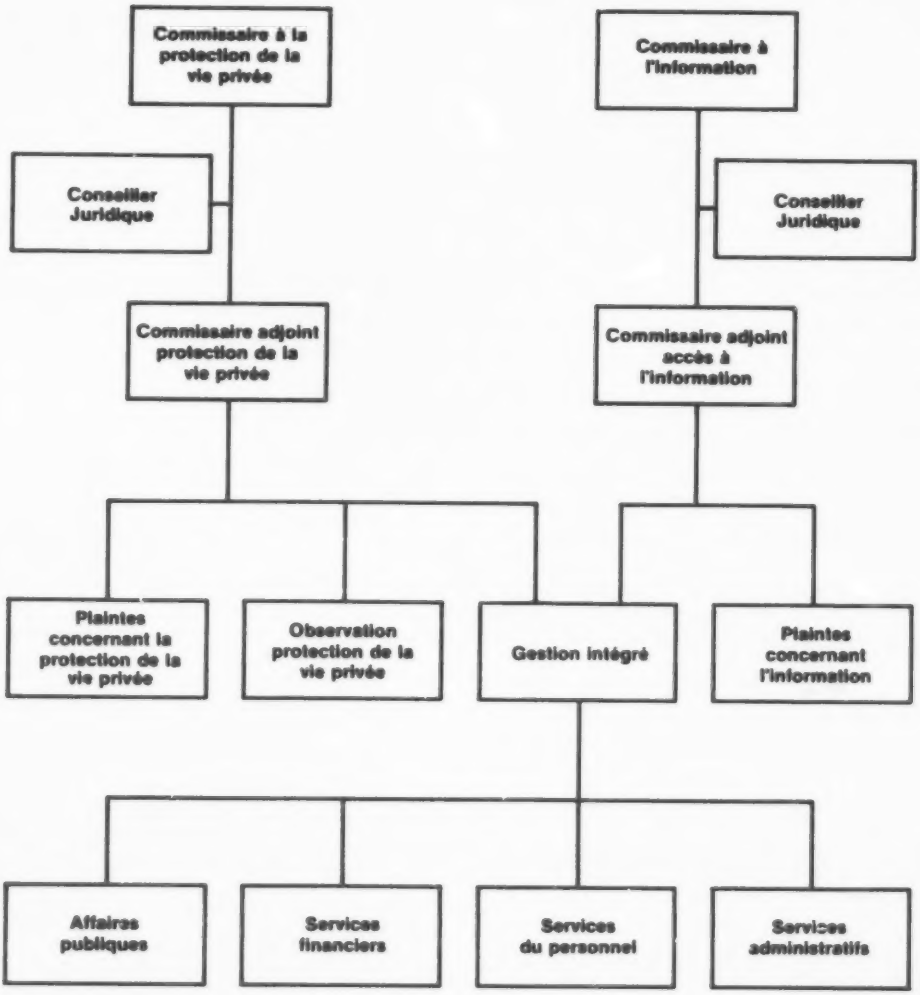
Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada
112 rue Kent, 14e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 1H3

(613) 995-2410 — Les appels à frais virés sont acceptés et le standard téléphonique est ouvert de 7 heures 30 à 18 heures, heure d'Ottawa.

Annexe I

Bureaux des Commissaires à l'information et à la protection de la vie privée du Canada

Offices of the Information and Privacy Commissioners of Canada



Annexe II

Gouvernement du Canada | Government of Canada

Loi sur la protection des renseignements personnels

Formule de demande d'accès à des renseignements personnels

Réservé à l'administration

Conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, les particuliers doivent se servir de la présente formule lorsqu'ils désirent avoir accès aux renseignements personnels qui les concernent.

1re ÉTAPE: *Décider si vous désirez ou non présenter une demande en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels.* Vous pouvez aussi obtenir officieusement les renseignements qui vous intéressent sans avoir à recourir aux procédures officielles stipulées par la Loi, en communiquant avec le bureau régional de l'institution fédérale compétente ou en vous adressant au coordonnateur de la protection de la vie privée dont l'adresse figure dans le répertoire de renseignements personnels. Vous pouvez vous procurer des exemplaires du répertoire dans les bibliothèques publiques, les bureaux de poste des régions rurales et les centres d'information du gouvernement.

2e ÉTAPE: *Consulter le répertoire de renseignements personnels.* Si vous décidez d'exercer vos droits d'accès aux renseignements qui vous concernent en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, examinez les descriptions relatives aux renseignements personnels des institutions qui possèdent vraisemblablement les renseignements désirés. Si vous ne pouvez déterminer quelle institution est susceptible de vous renseigner, il vous est loisible de communiquer avec le commissaire à la protection de la vie privée à l'adresse figurant dans le répertoire. Déterminez dans quel fichier ou dans quelle catégorie de renseignements personnels vous pourrez probablement trouver les renseignements requis.

3e ÉTAPE: *Remplissez cette formule de demande d'accès à des renseignements personnels.* Déterminez à quel fichier ou à quelle catégorie de renseignements personnels vous désirez avoir accès, et mentionnez tous les renseignements supplémentaires figurant dans la description du fichier afin de trouver les renseignements requis ou afin de vérifier les renseignements relatifs à votre identité. Précisez si vous désirez recevoir des copies des renseignements, examiner les documents originaux sur place dans un bureau fédéral, ou si vous désirez prendre d'autres dispositions relativement à l'accès aux renseignements. Aucun paiement n'est réclamé pour les demandes effectuées en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

4e ÉTAPE: *Envoyer la demande à la personne dont le nom figure dans le répertoire à titre d'agent responsable compétent à l'égard du fichier ou de la catégorie de renseignements personnels qui vous intéresse.*

5e ÉTAPE: *Examiner les renseignements que l'on vous a renvoyés à la suite de votre demande.* Décidez si vous désirez faire d'autres demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Vous pouvez exercer vos droits et présenter des demandes de correction ou exiger qu'il soit fait mention des corrections demandées mais non effectuées. Vous pouvez également présenter une plainte au commissaire à la protection de la vie privée si vous estimez avoir été privé des droits que vous confère la Loi.

Institution fédérale

Numéro d'enregistrement et fichier ou catégorie de renseignements personnels

Je désire examiner les renseignements ☐ Tel quel ☐ En anglais ☐ En français

Veuillez fournir d'autres éléments indiqués dans le répertoire afin d'aider à trouver des renseignements précis ou de vérifier l'identité de la personne qui fait la demande. (Les membres actuels ou les anciens membres des forces armées canadiennes qui désirent obtenir des documents militaires doivent donner d'autres renseignements tel que précisé dans la partie relative au MDN dans le répertoire.)

Méthode de consultation préférée

☐ Recevoir des copies de l'original ☐ Examiner l'original dans un bureau du gouvernement ☐ Autre méthode (préciser)

Identité de la personne qui fait la demande

Nom (en lettres moulées)

N° d'assurance sociale (ou autre n° d'identification s'il y a lieu)

Adresse — N°, rue, appartement

Ville

Province, territoire ou pays

Code postal

Numéro(s) de téléphone

Si la présente demande fait suite à une demande de renseignements antérieure, veuillez indiquer ici le n° de référence

En tant que citoyen canadien, ou résidant permanent du Canada selon la définition de la Loi de 1976 sur l'immigration, ou à la suite d'un décret du gouverneur en conseil en vertu du paragraphe 11(2) de la Loi sur la protection des renseignements personnels, j'ai le droit d'accès aux renseignements personnels qui me concernent de l'administration fédérale en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Signature

Date

Canada

English on reverse

CTC 350-58 (93/03)

Annexe III

Institutions fédérales assujetties à la Loi

Ministères et départements d'État

Département des assurances

Département d'État au Développement économique

Département d'État au Développement social

Département d'État des Sciences et de la Technologie

Ministère des Affaires des anciens combattants

Ministère des Affaires extérieures

Ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien

Ministère de l'Agriculture

Ministère des Approvisionnements et Services

Ministère des Communications

Ministère de la Consommation et des Corporations

Ministère de la Défense nationale (*y compris les Forces canadiennes*)

Ministère de l'Emploi de l'Immigration

Ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources

Ministère de l'Environnement

Ministère de l'Expansion économique régionale

Ministère des Finances

Ministère de l'Industrie et du Commerce

Ministère de la Justice

Ministère des Pêches et des Océans

Ministère du Revenu national

Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social

Ministère du Solliciteur général

Ministère des Transports

Ministère du Travail

Ministère des Travaux publics

Secrétariat d'État du Canada

Autres institutions fédérales

Administration de l'assistance à l'agriculture des Prairies

Administration de pilotage de l'Atlantique

Administration de pilotage des Grands Lacs, Limitée

Administration de pilotage des Laurentides

Administration de pilotage du Pacifique

Administration du pipe-line du Nord

Administration du rétablissement agricole des Prairies

Administration de la voie maritime du Saint-Laurent

Agence canadienne de développement international

Agence d'examen de l'investissement étranger

Agence de surveillance du secteur pétrolier

Archives publiques

Banque du Canada

Banque fédérale de développement

Bibliothèque nationale

Bourse fédérale d'hypothèques

Bureau du Commissaire aux langues officielles

Bureau de l'enquêteur correctionnel

Bureau du Conseil privé

Bureau du contrôleur général

Bureau de la coordonnatrice de la situation de la femme

Bureau du Directeur général des élections

Bureau du Directeur général des élections

Bureau du séquestre (biens ennemis)

Bureau de services juridiques des pensions

Bureau du vérificateur général

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

Centre d'information sur l'unité canadienne

Centre de recherches pour le développement international

Commission des allocations aux anciens combattants

Commission d'appel de l'immigration

Commission d'appel des pensions

Commission canadienne des droits de la personne

Commission canadienne d'examen des exportations de biens culturels

Commission canadienne des grains

Commission canadienne du lait

Commission de la Capitale nationale

Commission canadienne des pensions

Commission canadienne des transports

Commission des champs de bataille nationaux

Commission de contrôle de l'énergie atomique

Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada

Commission d'énergie du Nord canadien

Commission de la Fonction publique

Commission d'indemnisation des marins marchands

Commission des lieux et monuments historiques du Canada

Commission nationale des libérations conditionnelles

Commission sur les pratiques restrictives du commerce

Commission de réforme du droit du Canada

Commission des relations de travail dans la Fonction publique

Commission de révision de l'impôt

Commission de révision des lois

Commission du système métrique

Commission du tarif

Commission du textile et du vêtement

Conseil des Arts du Canada

Conseil canadien des normes

Conseil canadien des relations de travail

Conseil consultatif des districts bilingues

Conseil consultatif de la situation de la femme

Conseil de développement de la région de l'Atlantique

Conseil économique du Canada

Conseil de fiducie du Fonds canadien de recherches de la Reine Élisabeth II sur les maladies de l'enfance

Conseil national de commercialisation des produits de ferme

Conseil national de l'esthétique industrielle

Conseil national de recherches du Canada

Conseil des ports nationaux

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Conseil de recherches médicales

Conseil de recherches en sciences humaines

Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie

Conseil de revision des pensions

Conseil des sciences du Canada

Conseil des subventions au développement régional

Construction de la défense (1951) Limitée

Corporation du Centre national des Arts

Corporation commerciale canadienne

Corporation de disposition des biens de la Couronne

Directeur de l'établissement de soldats

Directeur des terres destinées aux anciens combattants

Gendarmerie royale du Canada

Monnaie royale canadienne

Musées nationaux du Canada

Office canadien du poisson salé

Office canadien des provendes

Office de commercialisation du poisson d'eau douce

Office des eaux du territoire du Yukon

Office des indemnisations pétrolières

Office national de l'énergie

Office national du film

Office des normes du gouvernement canadien

Office des prix des produits de la pêche

Office des produits agricoles

Office des recherches sur les pêcheries du Canada

Office de répartition des approvisionnements d'énergie

Office de stabilisation des prix agricoles

Secrétariat du conseil du Trésor

Secrétariat des relations fédérales-provinciales

Service canadien des pénitenciers

Service national des libérations conditionnelles

Société d'assurance-dépôt du Canada

Société canadienne des brevets et d'exploitation Ltée

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Société canadienne des postes

Société de crédit agricole

Société du développement de l'industrie cinématographique canadienne

Société immobilière des travaux publics limitée

Société pour l'expansion des exportations

Statistique Canada

Tribunal antidumping

Uranium Canada Limitée